

К. В. Злоказов

# ПСИХОЛОГИЯ ТОЛПЫ И МАССОВЫХ БЕСПОРЯДКОВ

*Учебное пособие*



the 1990s, the number of people in the UK who are aged 65 and over has increased by 1.5 million, and the number of people aged 75 and over has increased by 1.2 million (Office of National Statistics 1999).

There is a growing awareness of the need to address the needs of older people, and the importance of the role of the family in supporting older people. The Department of Health (1999) has published a strategy for older people, which sets out the government's commitment to older people, and the need to support families in caring for older people. The strategy also sets out the need to improve the lives of older people, and to ensure that they are able to live independently for as long as possible.

The Department of Health (1999) has also published a strategy for the care of older people, which sets out the government's commitment to the care of older people, and the need to improve the quality of care for older people. The strategy also sets out the need to ensure that older people are able to live independently for as long as possible, and to ensure that they are able to access the services that they need.

The Department of Health (1999) has also published a strategy for the care of older people, which sets out the government's commitment to the care of older people, and the need to improve the quality of care for older people. The strategy also sets out the need to ensure that older people are able to live independently for as long as possible, and to ensure that they are able to access the services that they need.

The Department of Health (1999) has also published a strategy for the care of older people, which sets out the government's commitment to the care of older people, and the need to improve the quality of care for older people. The strategy also sets out the need to ensure that older people are able to live independently for as long as possible, and to ensure that they are able to access the services that they need.

The Department of Health (1999) has also published a strategy for the care of older people, which sets out the government's commitment to the care of older people, and the need to improve the quality of care for older people. The strategy also sets out the need to ensure that older people are able to live independently for as long as possible, and to ensure that they are able to access the services that they need.

The Department of Health (1999) has also published a strategy for the care of older people, which sets out the government's commitment to the care of older people, and the need to improve the quality of care for older people. The strategy also sets out the need to ensure that older people are able to live independently for as long as possible, and to ensure that they are able to access the services that they need.

The Department of Health (1999) has also published a strategy for the care of older people, which sets out the government's commitment to the care of older people, and the need to improve the quality of care for older people. The strategy also sets out the need to ensure that older people are able to live independently for as long as possible, and to ensure that they are able to access the services that they need.

Федеральное государственное казенное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Уральский юридический институт  
Министерства внутренних дел Российской Федерации»

Кафедра психологии служебной деятельности и педагогики

К. В. Злоказов

# **ПСИХОЛОГИЯ ТОЛПЫ И МАССОВЫХ БЕСПОРЯДКОВ**

*Учебное пособие*

Екатеринбург  
2015

ББК 88.91  
3681

**Злоказов К. В.**

**3681 Психология толпы и массовых беспорядков: учебное пособие /**  
К. В. Злоказов. – Екатеринбург: Уральский юридический институт  
МВД России, 2015. – 94 с.

ISBN 978-5-88437-354-9

**Рецензенты:** **А. Н. Архимук**, начальник кафедры общей психологии  
Санкт-Петербургского университета МВД России, канди-  
дат педагогических наук;  
**О. С. Возженикова**, старший преподаватель кафедры  
кадрового, морально-психологического и информацион-  
ного обеспечения деятельности ОВД Тюменского инсти-  
тута повышения квалификации сотрудников МВД России,  
кандидат психологических наук

В пособии рассматриваются современные представления о феномене толпы и мас-  
совых беспорядках. Анализируются психологические причины возникновения массо-  
вых беспорядков, описываются разновидности толпы и их особенности, индивиду-  
альные и групповые способы регулирования поведения человека в толпе.

Предназначено для практических психологов и обучающихся в образовательных  
организациях МВД России по специальности 030301.65 Психология служебной дея-  
тельности и 37.05.02 Психология служебной деятельности.

Обсуждено на заседании кафедры психологии служебной деятельности и  
педагогике УрЮИ МВД России (протокол № 6 от 8 сентября 2014 г.).

Рекомендовано к использованию в учебном процессе методическим сове-  
том УрЮИ МВД России (протокол № 4 от 12 марта 2015 г.).

ISBN 978-5-88437-354-9

ББК 88.91

© К. В. Злоказов, 2015  
© Уральский юридический институт МВД России, 2015

## ВВЕДЕНИЕ

Примеры массовых социальных волнений в России и за рубежом последнего десятилетия показывают, что поведение протестующей толпы не всегда остается в рамках закона. Нередки случаи, когда ее участники от выражения собственного недовольства переходят к активному противодействию сотрудникам правоохранительных органов.

Деятельность сотрудников полиции в условиях проведения массовых мероприятий ориентирована на охрану общественного порядка, пресечение и предупреждение преступлений и правонарушений. Одной из задач, стоящих перед психологами подразделений органов внутренних дел, является изучение и прогнозирование социально-психологических процессов при охране общественного порядка и обеспечении общественной безопасности в период подготовки и проведения крупных публичных и массовых мероприятий. Анализ научной литературы показывает недостаточный уровень проработанности проблемы психологического исследования участников массовых беспорядков, выражающийся в отсутствии психологических рекомендаций по прогнозированию риска возникновения беспорядков в местах массового пребывания людей в ходе крупных публичных мероприятий.

Целью учебного пособия «Психология толпы и массовых беспорядков» является формирование у обучающихся знаний психологических особенностей поведения человека в толпе и при возникновении массовых беспорядков, умения оказывать психологическое воздействие на толпу.

Задачи учебного пособия:

- ознакомить обучающихся с основными понятиями учебной дисциплины: «толпа», «массовое поведение», «массовое сознание», «общественное настроение», «общественное мнение», «массовые беспорядки» и др., дать характеристику данным психологическим явлениям;
- познакомить обучающихся с индивидуальными и групповыми способами регулирования поведения человека в толпе;
- научить обучающихся использовать методы изучения массового сознания.

Знакомство с материалами пособия, выполнение заданий для самостоятельной подготовки, контрольных и тестовых задач позволит сформировать следующий набор компетенций:

способность понимать социальную значимость своей профессии, цель и смысл государственной службы, выполнять гражданский и служебный долг, профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета (ОК-4);

способность проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психического состояния (ОК-6);

способность проявлять инициативу, в т. ч. в ситуациях риска, принимать ответственность за свои решения в рамках профессиональной компетенции, креативно мыслить, творчески решать профессиональные задачи (ОК-7);

способность осуществлять психологическое обеспечение служебной деятельности личного состава, в т. ч. в экстремальных условиях (ПК-1);

способность отбирать и применять психодиагностические методики, адекватные целям, ситуации и контингенту респондентов (ПК-8);

способность разрабатывать и использовать средства воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром (ПК-10);

способность эффективно взаимодействовать с сотрудниками правоохранительных органов, военными и иными специалистами по вопросам организации психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности, в т. ч. в условиях террористических актов, массовых беспорядков, чрезвычайных ситуаций, стихийных бедствий, катастроф и боевой деятельности (ПК-16).

Материалы пособия могут использоваться для подготовки по темам учебной дисциплины «Психология толпы и массовых беспорядков» по специальности 030301.65 (37.05.02) Психология служебной деятельности: «Феномен толпы и закономерности ее проявления. Инстинкты, навыки и осознанные действия в массовом поведении»; «Массовое настроение и общественное мнение»; «Социальные стереотипы, ценности, установки, представления»; «Факторы формирования и изменения массового сознания. Влияние массового сознания на возникновение массовых беспорядков».

Предусматриваются следующие формы работы обучающихся: чтение и конспектирование; использование при подготовке к семинарским занятиям с более подробным рассмотрением ключевых проблем дисциплины.

## ТЕМА 1. ФЕНОМЕН ТОЛПЫ И ЗАКОНОМЕРНОСТИ ЕГО ПРОЯВЛЕНИЯ. ИНСТИНКТЫ, НАВЫКИ И ОСОЗНАННЫЕ ДЕЙСТВИЯ В МАССОВОМ ПОВЕДЕНИИ

Как социальный и психологический феномен, «толпа» известна ученым не одно тысячелетие, однако с середины 18 века началось его осмысление. Пораженные масштабами и последствиями тех изменений в жизни общества, которые происходили в результате действия масс людей, ученые стали пристальнее всматриваться в этот феномен.

Философы Античности (Геродот, Фукидид, Сократ, Платон) отмечали особенности человеческого поведения в ситуациях, когда люди объединялись в группы, а Солон в IV в. до н. э. писал, что каждый отдельно взятый афинянин – хитрая лиса, но собранные вместе на собрание – стадо баранов [2]. Наиболее активное изучение особенностей массовой психологии осуществлялось во второй половине XIX века в странах Западной Европы, при этом интерес ученых концентрировался на выявлении условий формирования толпы, ее свойствах и влиянии на поведение людей. Свою задачу исследователи видели в необходимости доказательства деструктивной, антисоциальной сущности человеческой массы как таковой, обосновании и разработке модели манипуляций массами.

Одной из наиболее ранних психологических теорий, описывающих феномен массового скопления людей, является теория «заражения» Г. Лебона. В работе «Психология народов и масс» Лебон писал о том, что люди, составляющие толпу, двигаются, действуют и думают одинаково, поскольку ими владеет единая групповая идея. Б. Ф. Поршнев так иллюстрировал взгляды основоположника социальной психологии: «Толпа – это иногда совершенно случайное множество людей. Между ними может не быть никаких внутренних связей, и они становятся общностью лишь в той мере, в какой охвачены одинаковой негативной, разрушительной эмоцией по отношению к каким-либо лицам, установлениям, событиям. Словом, толпу подчас делает общностью только то, что она «против», что она против «них»<sup>1</sup>.

Эмпирические исследования и конкретные наблюдения дают нам три основные конкретные разновидности «массы», встречающиеся на практике. Прежде всего, это толпа:

- временное скопление большого числа людей на территории, допускающей непосредственный контакт, спонтанно реагирующих на одни и те же стимулы сходным или идентичным образом (Я. Щепаньский);
- контактная, внешне не организованная общность, отличающаяся высокой степенью конформизма составляющих ее индивидов, действующих крайне эмоционально и единодушно (Б. Ф. Поршнев);

<sup>1</sup> Поршнев Б. Ф. Социальная психология и история. М., 1979.

– иногда совершенно случайное множество людей, между которыми может не быть никаких внутренних связей, и они становятся общностью лишь в той мере, в какой охвачены одинаковой негативной, разрушительной эмоцией по отношению к каким-либо лицам, установлениям, событиям (Ю. А. Шерковин);

– скопление людей, не объединенных общностью цели и единой организационно-ролевой структурой, но связанных между собой общим центром внимания и эмоциональным состоянием (А. П. Назаретян);

– «собранная публика» – от зрителей в театре до участников политических митингов: «скопление некоторого количества людей, испытывающих сходное ожидание определенных переживаний или интересующихся одним и тем же предметом... сходство установок, ориентации и готовности к действию – основа объединения публики ...под влиянием воздействия на всех одних и тех же стимулов (фильм, театральная постановка, лекция или дискуссия в среде публики образуются определенные сходные или общие реакции» (Г. Тард). Как справедливо писал Х. Ортега-и-Гассет, «толпа – понятие количественное и видимое. Выражая ее в терминах социологии, мы приходим к понятию социальной массы».

Во-вторых, под массой понимается:

– «недифференцированное множество», состоящее из индивидов, характеризующихся единообразием поведения (Г. Блумер);

– «суждение некомпетентных», снижение цивилизации (Х. Ортега-и-Гассет);

– человеческий агрегат, разнородный по преимуществу, образующийся без предварительного соглашения, произвольно, внезапно (С. Сигеле);

– сверхорганизованное бюрократизированное общество, в котором господствуют тенденции к униформизму и отчуждению (Г. Зиммель, М. Вебер, К. Маннгейм);

– «...скопление людей в определенное время и в определенном пространстве вне их постоянной деятельности, причем в тот период, когда они в какой-то мере предоставлены самим себе» (А. А. Зиновьев);

– «несобранная публика» – «поляризованная масса», к которой относится часть электоральных масс, возникающих под влиянием политической рекламы или, что почти одно и то же, масс поклонников кумиров современной музыки, т. е. большое число людей, мышление и интересы которых ориентированы идентичными стимулами в одном направлении, людей, проживающих не «друг с другом», а «друг около друга» (Г. Тард).

И, наконец, это масса, объединяющая людей в глобальном масштабе, предполагая включение в нее таких человеческих агломераций, как «цивилизованный мир», «демократические силы», «носители общечеловеческих ценностей», «исламский мир» и т. п. Все остальные виды масс носят еще более сложный и менее конкретный, скорее виртуальный, чем реальный, характер.



Социально-психологический подход к исследованию поведения масс в XIX – начале XX века описывал толпу как инстинктивную, подчиненную неосознаваемым стихийным побуждениям общность людей, а причины возникновения и действия объяснял патологическими способностями лидеров. Как уже упоминалось, Г. Лебон, обосновывая идею «группового сознания», описывал подчинение поведения отдельного человека поведению толпы. Он и его последователи указывали на то, что толпа заставляет людей совершать действия, на которые в одиночку они бы не решились. Французский историк И. Тайн, описывая толпу в духе Лебона, метафоричен: «разъяренное животное уничтожает все на своем пути, пусть даже ценой собственных ранений, с ревом устремляясь к препятствию, которое должно быть устранено. Это происходит из-за отсутствия лидеров и организации, из-за того, что оно всего лишь часть стада»<sup>1</sup>. Будучи первой психологической концепцией массового поведения, теория трансформации Г. Лебона оказала значительное влияние на ученых и практиков XX века, несмотря на то, что значительная часть идей была опровергнута отечественными и зарубежными исследователями. Начиная с середины XX века по настоящее время разрабатывается теория осознанного поведения больших скоплений людей, участники которых реализуют личные цели и согласуют свои действия<sup>2</sup>.

Таким образом, можно выявить первое из отличий толпы и массы – количество участников. В случае толпы это количество должно быть хотя и достаточно большим, но ограниченным, в случае массы – ее размер не ограничен, превышая даже все население Земли. Это различие определяет и различие процессов, происходящих в толпе и массе, и способы воздействия на них. «Появление новых черт, характерных для толпы, – отмечал Г. Лебон, – и, притом, не встречающихся у отдельных индивидов, входящих в ее состав, обуславливается различными причинами. Первая из них заключается в том, что индивид в толпе приобретает, благодаря только численности, сознание непреодолимой силы, и это сознание позволяет ему поддаваться таким инстинктам, которым он никогда не дает волю, когда бывает один. В толпе же он менее склонен обуздывать эти инстинкты, потому что толпа анонимна и не несет на себе ответственности. Чувство ответственности, сдерживающее всегда отдельных индивидов, совершенно исчезает в толпе». Таким образом, мы можем заметить, что, попадая в толпу, любой индивид вынужденно (бессознательно) меняет свои привычки, желания, наклонности, становясь частью толпы.

Исходя из существующих отличий между массой и толпой, как еще одну из характеристик толпы следует рассматривать наличие непосредственного

<sup>1</sup> *Gimneken J. V. Crowds, psychology and politics: 1871–1899. Cambridge, 1991. P. 38.*

<sup>2</sup> См.: Understanding Crowd Behaviours Volume 1 – Practical Guidance and Lessons Identified London: TSO 1161\_CB Voll\_Newly Styled.indd 1 6/4/10 12:32:52. URL: [http://academia.edu/1108101/Understanding\\_Crowd\\_Behaviours\\_Volume\\_2\\_Supporting\\_Theory\\_and\\_Evidence](http://academia.edu/1108101/Understanding_Crowd_Behaviours_Volume_2_Supporting_Theory_and_Evidence) (дата обращения: 07.12.2014).

физического контакта между людьми, который может отсутствовать у людей, составляющих другие виды массы.

Главной особенностью толпы является временность, ситуативность ее существования. Г. Лебон замечал, что тысячи индивидов, отделенных друг от друга, могут одновременно подпадать под влияние сильных эмоций и приобретать черты толпы. Стоит какой-либо случайности свести этих индивидов вместе, чтобы все их поступки немедленно приобрели характер поступков толпы.

При всем различии подходов к определению толпы большинство исследователей сходятся в одном – толпа представляет собой временное объединение значительного числа людей на некотором (ограниченном) пространстве, при этом люди связаны общим центром внимания и эмоциональным состоянием, спонтанно реагирующих на одни и те же стимулы сходным или идентичным образом.

В толпе происходит формирование нового свойства людей, входящих в нее, – коллективного бессознательного. Коллективное бессознательное (определение введено Г. Лебоном) проявляется в деиндивидуализации, возникновении измененного состояния сознания, заражении, внушении и подражании у людей, составляющих толпу. Скорость формирования и проявления его достаточно высокая и зависит, в т. ч., от размеров толпы и ее плотности, оказывая влияние на такие временные характеристики, как долговременность толпы и активность ее действий.

Коллективное бессознательное способствует формированию на основе толпы некоего единого организма, воздействие на который невозможно через воздействие на отдельного человека.

Но если толпа действует на основе физических контактов, то масса состоит из индивидов, физически отдаленных друг от друга, но характеризующихся единообразием поведения, и действует путем совпадения индивидуальных выборов. Объединение в массу происходит за счет общего настроения, вдохновения общей идеей (убеждением, верой) и общей целью (интересом, стремлением). Если для толпы численность и плотность имеет большое значение (необходим физический контакт), то для массы это условие не является обязательным. Поскольку взаимодействие в массе происходит, преимущественно, в коммуникативной и эмоциональной областях, одного представления о причастности (пусть даже и эфемерного) к большому числу таких же, как и он, достаточно для индивида, чтобы ощущать себя и быть частью массы.

Осознание себя частью массы, восприятие полностью идентичным другим является предварительным условием возникновения сплоченности, подверженности влиянию, возникновению этноцентризма.

Характеризуя толпу и массу, необходимо отметить такие их свойства, как массовое поведение. Массовое поведение связано с вовлечением человека в ту или иную массу и представляет собой неорганизованное, но одинаковое и относительно необычное внегрупповое поведение больших масс людей, си-

туационное и временное, связанное с особыми обстоятельствами. К массовым действиям относят возрастание социальной активности, панику, манию преследования, манию разрушения, агрессию.

Для того чтобы феномен массы проявился, необходимо соблюдение определенных условий. Исследователями выделяются два типа таких условий: долговременного и ситуативного характера.

К первым, отмечает С. К. Рошин, относятся любые экономические, социальные, политические и другие факторы относительно длительного действия, которые создают высокий уровень напряженности в обществе, формируют и нагнетают чувства фрустрации, беспомощности и отчаяния.

В случае же возникновения непосредственной угрозы жизни (или при наступлении событий, расцениваемых как таковая) в человеке просыпается древний инстинкт, бросающий его в объятия толпы.

Люди могут скопиться в массу стихийно, без посторонних вмешательств, замечает С. А. Зелинский, но практика последних десятилетий показывает, что такие скопления людей могут создаваться искусственно из разрозненных людей, пригодных для этого, и поддерживаться какое-то время посторонними силами в интересах этих сил.

Рассматривая феномен массы, мы должны говорить о том, что поведение индивида в массе подчинено ряду особенностей, которые практически в избыточном виде представлены в характере поведения, отмечаемого в практически любой толпе (массе). В данном случае мы как бы объединяем понятия толпы и массы, ибо в своей основной стадии развития любая масса есть толпа (а толпа – масса). И, хотя толпа не идентична массе, психология масс есть порождение психологии толпы. Она появилась в процессе эволюции человека как биологического вида, став средством борьбы за выживание, которое дает отдельному человеку возможность противостоять вызовам окружающего мира посредством объединения в опасных для жизни ситуациях в нечто огромное по размерам и отличающееся по поведенческим реакциям по сравнению с одиночкой. Поскольку в массе поведение человека становится полемым, зависящим от окружающих, то, сформировав у части членов массы потребные идентичные индивидуальные выборы, можно добиться действий массы в необходимом русле.

Таким образом, знание особенностей формирования толпы и массы, происходящих в них процессов обеспечивает возможность регулирования массового поведения через корректировку массового сознания и воздействия на толпу.

Представители теории конвергенции, сформировавшейся в американской социальной психологии в конце 60-х гг., предполагают, что поведение людей в толпе, наоборот, определяется ее участниками в связи с индивидуальными особенностями и поведением каждого из них. Другими словами, в отличие от теорий «заражения», поведение толпы определено заранее до этапа группирования. Так, Г. Оллпорт указывает на то, что люди, не осведомленные о

происходящем, изменили бы свое поведение, если бы обладали информацией, доступной ядру толпы. В исследованиях С. Милграма показано, что регуляция поведения толпы возможна за счет активной роли отдельных индивидов. Р. Доллард, используя жетонную систему (награждение) добивался снижения группирующих тенденций и увеличения роли индивидуальности в толпе<sup>1</sup>.

Американские психологи Тернер и Киллиан описывают поведение толпы в соответствии с индивидуально обусловленными установками. Авторами выделяются несколько типов установок людей, вовлеченных в толпу – эгоистически-замкнутый тип, неуверенный, любопытный, активный<sup>2</sup>.

Р. В. Броун в качестве массовых видов объединения людей рассматривает толпу и публику<sup>3</sup>. Толпа разделяется на четыре вида: агрессивная, паникующая (спасающаяся), аффективная (экспрессивная) и мародерствующая (жадная). Публика, по сравнению с толпой, более пассивна, способна к активным эмоциональным переживаниям, но не действиям. По характеру поведения действующая общность людей может быть агрессивной, спасающейся, стяжательной, экстатической, возникающей, например, в связи с религиозным фанатизмом или безумством поклонников кумира толпы. Как отмечает Ю. А. Шерковин, деление это условно. Один тип толпы может обнаруживать одновременно черты другого и переходить в новую разновидность<sup>4</sup>.

В современной социально-политической реальности внимание социальных психологов сосредотачивается на общностях людей, принимающих участие в массовых беспорядках. Г. Шнайдер условно разделил массовые беспорядки на четыре группы:

- вооруженные (их отличает рациональное планирование, четкая целевая установка, социально-структурная обусловленность);
- экспрессивные (подчеркнуто выразительны, подчинены выражению чувств и мнений);
- беспочвенные (не имеют социально-структурных причин); беспорядки переходного типа [11].

Примеры массовых выступлений последних лет, происходивших в Европе, странах Африки, Ближнего Востока, модифицируют представление о

<sup>1</sup> См.: *Wijermans N.* (2011). Understanding crowd behaviour: Simulating situated individuals. Thesis University of Groningen. URL: [http://www.nandawijermans.nl/wordpress/wp-content/uploads/2012/10/poster\\_GSCSWijermansS.pdf](http://www.nandawijermans.nl/wordpress/wp-content/uploads/2012/10/poster_GSCSWijermansS.pdf) (дата обращения: 07.07.2014).

<sup>2</sup> См.: *Understanding Crowd Behaviours Volume 1 – Practical Guidance and Lessons Identified* London: TSO 1161\_CB Voll\_Newly Styled.indd 1 6/4/10 12:32:52. URL: [http://academia.edu/1108101/Understanding\\_Crowd\\_Behaviours\\_Volume\\_2\\_Supporting\\_Theory\\_and\\_Evidence](http://academia.edu/1108101/Understanding_Crowd_Behaviours_Volume_2_Supporting_Theory_and_Evidence) (дата обращения: 07.12.2014).

<sup>3</sup> См.: *Durupinar F.* From Audiences to Mobs: Crowd Simulation with Psychological Factors. PhD thesis, Bilkent University, 2010. Систем. требования: Adobe Acrobat Reader. URL: [www.cs.bilkent.edu.tr/tech.../BU-CE-1205.pdf](http://www.cs.bilkent.edu.tr/tech.../BU-CE-1205.pdf) (дата обращения: 07.12.2014).

<sup>4</sup> См.: Социальная психология. Краткий очерк / под общ. ред. Г. П. Предвечного и Ю. А. Шерковина. М., 1975. С. 289–290.

толпе и публике, заложенное в работах Г. Тарда. Современные события показывают, что различия между толпой на улице и аудиторией стирается средствами технического прогресса. Так, Г. Рейнгольд, разрабатывая идею умной толпы «Smart-mob», решающее значение отводит средствам связи – беспроводной коммуникации «многие со многими»<sup>1</sup>. Рейнгольд отмечает, что возможность коммуникации обеспечивает информационное поле, вовлекающее в себя множество людей и регулирующее их поведение. Роль средств связи в управлении массовыми беспорядками прослеживается в массовых беспорядках в арабских странах в 2010–2012 гг., приведшие к массовым демонстрациям и общенациональному протесту (Тунис, Сирия, Йемен), свержению правительства и смене государственного строя (например, Египет, Ливия). Во всех странах активно применялись современные цифровые и Интернет-технологии, что и послужило причиной координации протестных групп населения. Наиболее действенными и широко заимствованными являлись призывы с помощью sms-сообщений или размещения на популярных сайтах и в социальных сетях. Особая роль в организации толпы отводится ее руководителям – моблидерам, обеспечивающих каналы коммуникации с максимально возможным количеством участников. Для сплочения моблидеры используют технологии флеш-мобов – своеобразных «тренировочных» процедур, что не меняет сущность этого социально-психологического инструмента<sup>2</sup>.

### ***Вопросы для самостоятельной подготовки***

1. Что такое масса? Назовите основные теории «массы» и «массового общества».
2. Дайте определение понятия «массовое сознание». Расскажите об основных формах проявления массового сознания: массовом настроении и общественном мнении.
3. Что называют в психологии массовым поведением (collective behavior)? Чем оно отличается от организованных форм социального поведения? Почему русский вариант названия отличается существенно от английского?
4. Назовите научные школы, в которых исследовались феномены стихийного массового поведения.
5. Какую роль сыграли исследования стихийного массового поведения в становлении социальной и политической психологии?
6. Почему бесструктурными процессами управлять легче, чем организованными?

<sup>1</sup> См.: Рейнгольд Г. Умная толпа: новая социальная революция; пер. с англ. А. Гарькавого. М., 2006.

<sup>2</sup> См.: Давыдова-Мартынова Е. И. Проблемы экстремизма в виртуальном пространстве сети Интернет // Вестн. МГОУ. Сер. История и политические науки. 2009. № 1. С. 202–208.

### **Задания для самостоятельной подготовки**

1. Ответьте письменно в рабочей тетради на вопросы.  
Что такое толпа? Чем отличается толпа от группы?
2. Охарактеризуйте основные механизмы формирования толпы. Чем отличается эмоциональное окружение от коммуникации?
3. Перечислите, охарактеризуйте и проиллюстрируйте самостоятельными примерами (фотографиями, картинками) разновидности толпы. В чем состоит ее основное свойство?
4. Охарактеризуйте поведение толпы. Цель – наблюдение и сравнение поведения толпы различных видов. Оценку производите по 5-балльной шкале: 1 – мало или нет, 3 – умеренная степень, 5 – очень много. Выберите две ситуации, когда собирается толпа с одной и той же целью (послушать музыку), но на разные концерты (классическая и рок-музыка). Выберите 3 момента времени в течение концерта и оцените поведение аудитории.

<i>№ концерта</i>	<i>Момент 1</i>	<i>Момент 2</i>	<i>Момент 3</i>
<i>Кол-во разговоров</i>			
<i>Кол-во криков</i>			
<i>Кол-во физических движений</i>			
<i>Кол-во физических контактов и прикосновений</i>			
<i>Степень активности аудитории (махание руками, крики, танцы, подпевание...)</i>			
<i>Прочее</i>			

1. Какие модели поведения наиболее характерны для аудитории на каждом из концертов?
2. Каковы причины различий в поведении аудиторий?
3. Как можно охарактеризовать настроение или «групповое чувство» каждой из аудиторий? Как настроение связано с поведением аудитории?
4. Как можно применить результаты вашего анализа к другим ситуациям с участием толпы?

### **Тестовые задания к теме**

1. Массовое сознание – это...
  - а) один из видов общественного сознания;
  - б) вид эмоционального группового сознания;
  - в) сверхорганизованное бюрократическое общество.
2. Симпатии и антипатии членов рабочей группы измеряются с помощью метода:
  - а) математической статистики;
  - б) метода социометрии;
  - в) метода интервью.

3. Паника возникает в результате следующих условий:

- а) ситуационные, физиологические, психологические;
- б) ситуационные, психологические, идеологические;
- в) ситуационные, физиологические, психологические, идеологические.

4. Социальное напряжение рассматривается в науке:

- а) как массовый адаптационный синдром;
- б) как «смутное время»;
- в) как состояние ужаса, сопровождающееся резким ослаблением волевого компонента.

5. Слух – это...

- а) передача предметных сведений по каналам СМИ;
- б) передача информации по тайным каналам;
- в) передача предметных сведений по каналам межличностного общения.

6. Выделяют пять основных функций религии:

- а) мировоззренческая, информационная, компенсаторная, интегрирующая, коммуникативная;
- б) коммуникативная, компенсаторная, мировоззренческая, интегрирующая, регулятивная;
- в) информационная, компенсаторная, мировоззренческая, интегрирующая, регулятивная.

7. Тренировка принятия группового решения эффективно проходит с помощью:

- а) кейс-метода;
- б) социометрии;
- в) тестирования.

8. Ментальность – это...

- а) этническое самосознание;
- б) групповое сознание в данное время и в данном месте;
- в) культурное самосознание.

9. Толерантность – это термин, обозначающий...

- а) дружбу;
- б) терпимость;
- в) благонадежность.

10. Стихийное массовое поведение обладает рядом признаков:

- а) вовлеченность большого числа людей и одновременность;
- б) иррациональность и слабая структурированность;
- в) вовлеченность большого числа людей, одновременность, иррациональность, слабая структурированность.

*Ключ для самопроверки к тесту:* 1. А; 2. Б; 3. В; 4. А; 5. В; 6. Б; 7. А; 8. Б; 9. Б; 10. В.

## ТЕМА 2. МАССОВОЕ НАСТРОЕНИЕ И ОБЩЕСТВЕННОЕ МНЕНИЕ<sup>1</sup>

*Массовые настроения* – особые психические состояния, охватывающие значительные общности людей. Это состояния, переходные от непосредственных эмоций к осознанным мнениям, предшествующие массовым действиям. Это особые переживания переходного типа, вырастающие из повседневных эмоций, но рационализированные условиями социальной жизни – ее разнообразными политическими, социальными, экономическими, духовными устоями. Это общий настрой массы по отношению к тем или иным аспектам жизни. Субъектом массовых настроений является масса как совокупность людей, сплоченных общими настроениями. Первоначально возникая в конкретных группах и слоях общества, настроения быстро распространяются.

Массовое настроение отражает:

- степень удовлетворенности общими социально-политическими условиями жизни;
- оценку возможностей реализации своих социально-политических притязаний;
- стремление к изменению условий ради осуществления этих притязаний.

Сущность настроений проявляется при расхождении притязаний (ожиданий) людей, связанных с общими для значительного множества людей массовыми потребностями и интересами, с одной стороны, и реальных условий жизни – с другой. Это специфическая реакция на рассогласование необходимого и имеющегося. При их совпадении массовые настроения практически отсутствуют. Преобладание имеющегося над необходимым гарантирует позитивные настроения. С другой стороны, чем заметнее разрыв между желаемым и доступным, тем более выражены негативные настроения.

Один из первых исследователей массовых настроений К. Левин (Левин, 2000) ввел и начал активно использовать для анализа социально-психологических проблем несколько понятий: «культурная атмосфера», «социальная атмосфера», «общая атмосфера группы», «групповой климат», «социальный климат».

Называя явления, стоящие за этими понятиями, «слишком расплывчатыми», «неуловимыми», «неосвязаемыми», «абстрактными», Левин, вместе с тем, включил «социальную атмосферу» в число «наиболее важных динамических характеристик любой социально-психологической ситуации». По его словам, она служит «фоном для всех частных ситуаций» и представляет собой «характеристику социальной ситуации в целом». Для описания «соци-

<sup>1</sup> При подготовке темы использовалась литература: Горшков М. К. Общественное мнение // Российская цивилизация: этнокультурные и духовные аспекты: энцикл. словарь / А. Л. Андреев и др. М., 2001. С. 285–288; Поминов Д. Ю. Общественное мнение как способ формирования общественного сознания граждан России // Известия Рос. гос. пед. ун-та им. А. И. Герцена. 2009. № 114. С. 370–376; Сатаров Г. А. Общественное мнение и общественное сознание: реальность и миф // Общественные науки и современность. 2007. № 4. С. 5–23.



альной атмосферы)/ «социального климата» К. Левин использовал два крупных блока характеристик:

- структурные/ поведенческие/ институциональные характеристики группы (объем властных полномочий лидера);
- процедуры принятия решений; распределение внутригрупповых статусов; поведенческие особенности взаимоотношений между членами группы и пр.;
- эмоциональные характеристики – «чувства, доминирующие в атмосфере окружающего социума».

Понятие «социального климата» К. Левин использовал предельно широко: для характеристики малых (контактных) и больших социальных групп, а также для описания краткосрочных ситуаций и долгосрочных тенденций.

Изменение эмоциональных составляющих климата К. Левин связывал с внутригрупповыми процессами, межгрупповыми взаимодействиями и влиянием различных факторов непсихологического характера – экономических, политических.

Иное мнение высказывал известный социальный психолог Ж. Де Ривера. По его мнению, эмоциональный климат общества представляет собой один из аспектов «поведенческой среды», серьезно влияющий на мировосприятие и действия людей, на политическое единство и культурную идентичность общества. Де Ривера не склонен отождествлять «эмоциональный климат» с совокупностью всех существующих в обществе эмоциональных отношений. Для отграничения эмоционального климата от других явлений эмоционального мира он использует два критерия: содержание эмоций и их устойчивость.

С содержательной точки зрения, Ж. Де Ривера различает эмоциональный климат и эмоциональную атмосферу (или коллективное настроение/ коллективное чувство). Согласно Ж. Де Ривере, эмоциональный климат – это, прежде всего, характеристика эмоциональных отношений между членами общества (например, их склонность или несклонность помогать друг другу или бояться друг друга), тогда как эмоциональная атмосфера (коллективное настроение/ коллективное чувство) представляет собой общее переживание по поводу того или иного общего события. По критерию устойчивости переживаний Ж. Де Ривера разграничивает эмоциональный климат от опять-таки эмоциональной атмосферы и эмоциональной культуры. Эмоциональный климат более устойчив, чем эмоциональная атмосфера, но менее устойчив, чем эмоциональная культура: эмоциональный климат может изменяться в течение жизни одного поколения, тогда как для изменения эмоциональной культуры требуется смена поколений.

«Социальный климат общества» — эмоциональные компоненты (К. Левин)	«Эмоциональный климат общества» (Ж. Де Ривера)	«Эмоциональная атмосфера общества» (М.Ю. Уринов)
Чувство «мы», «чувство групповой идентификации»	Солidarность (стремление к самопожертвованию)/ Враждебность (поляризованность)	Интенсивность социальной идентичности/уровень доверия к социуму
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Чувство эмоциональной безопасности, вера/неверие в «стабильность мира» и «стабильность почвы»</li> <li>• Уровень беспокойства</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Стабильность/Нестабильность</li> <li>• Безопасность (доверие)/Страх (изолированность)</li> </ul>	Уровень тревожности, беспокойства (интенсивность тревог, страхов)
«Психологическое будущее», «временная перспектива»	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Оптимизм, вера в будущее/Пессимизм, депрессия</li> <li>• Надежда/Отчаяние</li> </ul>	Оптимизм/пессимизм
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Уровень агрессивности</li> <li>• Уровень напряжения</li> <li>• Склонность/несклонность к крайностям</li> </ul>		Уровень агрессивности
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Уровень уверенности в себе/самооценка</li> <li>• Уровень критичности к себе и другим</li> <li>• «Моральный дух», «способность "побеждать"»</li> </ul>		Уверенность/неуверенность в себе
	Удовлетворенность/неудовлетворенность	Общая удовлетворенность/неудовлетворенность жизнью

В таблице представлены компоненты массового (общественного) настроения, разработанные К. Левиным, Ж. Де Риверой, М. Ю. Уриновым<sup>1</sup>. Массовое настроение находит свое проявление в общественном мнении.

Общественное мнение – это одобрение или неодобрение позиций и поведения, которые выражаются определенной частью общества или обществом в целом. Общественное мнение представляет собой оценку значимого происходящего. Значение общественного мнения было осознано еще в Античности. Уже в трудах Платона, Сократа, Протагора, Аристотеля мы находим интерпретации понятия «общественное мнение», первые попытки осознания его роли и значения в общественной жизни [1, с. 105]. Так, Протагор говорил о «публичном мнении» всего общества, которое способно отличить истину от лжи. Сократ, также придававший большое значение мнению общества, делал акцент на мнение мудрых, которое истиннее мнения большинства. На протяжении всего последующего исторического периода общественное мнение интересовало ученых и политиков постольку, поскольку имело отношение к вопросам о власти.

<sup>1</sup> См.: Уринов М. Ю. Эмоциональная атмосфера общества как объект политологического исследования: постановка проблемы. М., 2007.

Вплоть до конца XIX в. общественное мнение является предметом философской дискуссии – о его природе, структуре, развитии рассуждают Аристотель, Т. Мор [9, с. 98], М. Пальмиери [10, с. 256], А. Ринуччини, позже – Ф. Бэкон, Дж. Локк, Т. Гоббс [6, с. 182], Ж.-Ж. Руссо [11, с. 117], Гегель [5, с. 56]. Роль общественного мнения в регулировании политики страны обсуждается в работах А. Гамильтона, Т. Джефферсона, Дж. Милла, Д. Мэдисона, А. де Токвиля. Общественное мнение определяется и как возможная социальная сила, выразитель «общего блага», и как некомпетентное, бесполезное, а иногда даже и вредное суждение малообразованного народа, толпы.

В современной России исследователей, занимающихся изучением феномена общественного мнения, привлекают проблемы его функционирования в трансформирующемся обществе и взаимодействия с различными социальными институтами.

Общественное мнение является внешним выражением общественного сознания, а также и способом его формирования. Общественное мнение – специфическое проявление общественного сознания, выражающееся в оценках (как в устной, так и в письменной форме) и характеризующее явное (или скрытое) отношение больших социальных групп (в первую очередь большинства народа) к актуальным проблемам действительности, представляющим общественный интерес. Этот феномен выступает в качестве специфической побудительной силы, регулирующей поведение людей, их практическую деятельность. Выступая в качестве «материальной» регулирующей силы, он относится к активной, т. е. овладевшей массами, части общественного сознания.

Общественное мнение не всегда может быть верным. Оно может быть монистическим, плюралистическим и единодушным, выступать как правильным и реалистичным, так и ложным, иллюзорным.

Общественное мнение формируется под влиянием многих факторов, как стихийно (во время общения, освоение индивидуального и коллективного опыта), так и целенаправленно. В современном обществе общественное мнение подвергается информационно-психологическому воздействию многих социальных институтов: легитимных – государственных учреждений зарегистрированных политических организаций, общественных движений, СМИ и нелегитимных, осуществляющих свою деятельность вне закона часто скрытно или маскируясь под легитимные.

Наибольшее влияние на формирование общественного мнения оказывают средства массовой информации. Формируя общественное мнение, средства массовой информации, с одной стороны, аккумулируют опыт и волю миллионов, а с другой – влияют не только на сознание, но и на поступки, групповые действия людей<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> См.: Яценко Ю. А. Влияние средств массовой информации на формирование общественного мнения / Ю. А. Яценко // Журнал научных публикаций аспирантов и докторантов. URL: <http://journal.org/articles/2013/filos38.html> (дата обращения: 01.02.2015).

*Существует два основных метода формирования и изменения установок в общественном сознании – убеждение и внушение.*

**Убеждение<sup>1</sup>.** Убеждение – метод воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению. Основу метода составляет отбор, логическое упорядочивание фактов и выводов согласно единой мировоззренческой концепции конкретного человека. В целях убеждения СМИ осуществляют самостоятельный отбор и формирование распространяемых в обществе сведений. От того, какую информацию получают люди, во многом зависят их последующие действия. Поэтому отбор наиболее важной информации и ее представление в доступной для массовой аудитории форме – важная задача всей системы СМИ. Существует большое количество приемов распространения информации, способных убедить в достоверности представляемых сведений:

1) *фрагментарность подачи.* Дробление информации, придание видимости ее разносторонности и оперативности подачи препятствует непрофессионалам, т. е. подавляющему большинству граждан, сформировать целостную картину политических явлений или событий. Оно дает дополнительные возможности манипулировать аудиторией, акцентируя ее внимание на одних сторонах события и умалчивая или затемняя какие-то другие его аспекты. Для этих же целей используется односторонняя аргументация, когда показывается точка зрения только одного оппонента, которой присваивается смысл единственно правильной. Фрагментарность подачи информации, в конечном счете, дезориентирует слушателей и либо гасит их интерес к политике и вызывает политическую апатию, либо вынуждает их полагаться на оценки комментаторов;

2) *ритуализация* – показ легко доступных официальных процедур, встреч и т. д. Это формирует у телезрителей чувство значимости происходящего, является демонстрацией якобы активных действий политиков и в результате вводит аудиторию в заблуждение;

3) *персонализация* – акцентирование внимания не на смысле событий, а на их носителях – президентах, премьерах, видных политиках и т. д.;

4) *отвлечение внимания от важной информации.* Убеждающее воздействие, содержащее сильные и в какой-то степени неприемлемые для данной аудитории аргументы, оказывается более эффективным, если внимание аудитории несколько отвлечь от содержания передаваемой информации с тем, чтобы лишить ее возможности выдвинуть контраргументы.

**Внушение.** Внушение оказывает более эффективное влияние на массы по сравнению с убеждением. Внушение (суггестия) – процесс воздействия на психику человека, связанный со снижением сознательности и критичности при восприятии информации, с отсутствием развернутого логического анали-

<sup>1</sup> См.: Левченко А. Е. Формы и методы воздействия СМИ на общественное сознание // Пресс-служба. 2005. № 9.

за и оценки. Внушение осуществляется с целью создания у человека или людей определенных состояний или побуждения их к определенным действиям.

Внушение – единственно возможный способ передачи идей, недоказуемых с помощью логических доводов или представляющихся абсурдными с точки зрения здравого смысла. Слово и зрительный образ обладают большой силой эмоционального влияния на личность, которое может затмить рациональные доводы и аргументы. Насыщая свои передачи эмоциональным содержанием, подавляющим разум человека, телевидение может оказывать определяющее влияние на политическое поведение граждан. Эта его способность особенно часто используется в периоды предвыборных кампаний, когда поддерживающие непопулярные политические силы СМИ с помощью ярких частных фактов или фальшивок пытаются накаливать эмоциональную атмосферу в обществе и блокировать рациональный выбор избирателей. Аргументы, содержащие апелляцию к чувствам, снижают возможное сопротивление. Например, апелляция к ненависти снижает цензуру ранее усвоенных индивидом социальных норм и ценностей над его собственным поведением.

К приемам внушения относятся:

1) *прием «свидетельства»*. Этот прием состоит в приведении высказывания личности, которую уважают или ненавидят в данной аудитории. Это могут быть авторитетные представители политики, культуры и пр.;

2) *прием «наклеивания ярлыков»*. В этом случае для компрометации и отторжения слушателями лиц или идей на них «наклеивается» негативный ярлык, например: «империалист», «фашист» и т. п.;

3) *прием «сияющего обобщения»*. Заключается в обозначении конкретной вещи обобщающим понятием, имеющим позитивную эмоциональную окраску – символом. Целью является побуждение аудитории принять и одобрить преподносимое явление;

4) *прием «непривлекательного ракурса»*. Для формирования у зрителей отталкивающего чувства телевидение использует непривлекательные ракурсы их показа или соответствующим образом подбирает и монтирует заснятые кадры, например, выискивает, снимает, а затем систематически показывает. Телевизионные репортажи о событиях, которые нужно представить в негативном свете, несут в себе элемент документальности, но внимание сосредоточено на избирательных аспектах;

5) *прием «спираль умолчания»*. Он состоит в том, чтобы с помощью ссылок на сфабрикованные опросы общественного мнения или другие факты убедить граждан в поддержке большинством общества лиц. Чаще всего этот прием используется СМИ накануне различных выборов. Телекомпании, ангажированные кандидатами, представляют в своих материалах предвыборные рейтинги, где на одном из первых мест, как правило, находится фамилия их кандидата;

6) *прием «создание образа»*. В последние годы в зарубежных странах, а также в России, успешно развивается целое направление – имиджмейкинг,

занимающееся созданием привлекательных для населения образов руководителей компаний и политических деятелей. Имиджмейкеры диктуют им не только форму одежды и манеры поведения, но и содержание выступлений. Создаваемые имиджи позволяют устанавливать ложные репутации, искажать образы;

7) прием *«игра в простонародность» (популизм)*. Цель этого приема – побуждение аудитории к ассоциации личности коммуникатора и преподносимых им понятий с позитивными ценностями из-за «народности» этих понятий или принадлежности к «простым людям»;

8) *использование цвета*. Кроме того, что цвет используется в целях привлечения внимания, он также может оказывать влияние на восприятие. Ряд исследователей указывает на тесную связь цвета с эмоциями. Некоторые цвета в эмоциональном отношении близко ассоциируются в психике человека с определенными предметами или событиями. Например, красный цвет ассоциируется с видом крови или отблесками пожаров и вызывает беспокойство и тревогу, зеленый цвет – с зеленью природы, действуют успокаивающе и способствует отдыху.

**Расположение сюжета в блоке информационных сообщений.** Значительную роль в формировании установок потребителей информации играет расположение сюжета в блоке информационных сообщений. Выделено два основных эффекта:

1) *эффект очередности информации*. Информация, непосредственно направленная на изменение установок, должна предшествовать любой другой, не связанной с решением этой задачи;

2) *эффект первичности коммуникационного воздействия*. Если реципиент получил какое-то важное сообщение, в его сознании возникает готовность к восприятию последующей, более детальной информации, подтверждающей первое впечатление. Если в последующем появляются факты, которые противоречат первому впечатлению, то реципиент неохотно отказывается от того, во что уже поверил.

**Речевое построение сообщения.** Важнейшим условием воздействия является речевое построение сообщения. Существует множество специальных приемов лингвистического, языкового манипулирования. Для достижения желаемого эффекта телевидение пользуется следующими речевыми приемами:

1) *использование слов, смысл которых легко представить в соответствующих образах и легко связать с жизненным опытом потребителя информации*. Например, слово «диктатор» имеет в массовом сознании однозначно отрицательное значение, поэтому стоит только телеведущему один раз назвать какого-либо политического деятеля диктатором, как у аудитории сформируется соответствующее отношение к нему;

2) *учет особенностей речевой динамики*. Предлагаемое сообщение быстрее доходит до сознания аудитории, если оно произносится достаточно сильным и уверенным голосом, в нем используются разнообразные интонации и

паузы. Темп речи должен быть высоким, т. к. высокий темп речи ассоциируется с высоким уровнем интеллекта говорящего. Возникшая пауза в речи телевизионного комментатора, убыстрение или замедление темпа его речи активизирует непроизвольное внимание аудитории;

3) *подкрепление речевой динамики соответствующей мимикой и жестами.* Мимика и жесты меньше поддаются сознательному контролю. Их расшифровка осуществляется сама собой, как бы неосознанно, вызывая некоторое эмоциональное отношение. Психологи также отмечают, что в целях создания благоприятной обстановки для восприятия аудиторией материала и увеличения степени доверия к данному сюжету коммуникаторам желательно избегать отрицательных частиц и слова «нет».

*Искажение информации.* Одним из самых часто встречающихся приемов манипуляции в СМИ является искажение информации. Здесь нужно отметить такие приемы, как утверждение, повторение, дробление, срочность, сенсационность, а также отсутствие альтернативных источников информации.

#### ***Вопросы для самостоятельной подготовки***

1. Социальная природа и сущность общественного мнения.
2. История становления и развития общественного мнения.
3. Современные представления о феномене общественного мнения.
4. Структура и функции общественного мнения. Общественное мнение как система.
5. Основные характеристики: дискуссионность, общественный интерес, компетентность.
6. Субъект общественного мнения: личность, группа, социальная общность.
7. Формирование общественного мнения и способы его выражения.
8. Общественное мнение как социальный институт: условия становления и функционирования.
9. Общественное мнение и выборы. Опросы и политика.
10. Общественное мнение и массовые информационные процессы. Манипуляция общественным мнением.
11. Общественное мнение как социальный институт: условия становления и функционирования.
12. Общественное мнение и выборы. Опросы и политика.

#### ***Тестовые задания к теме***

1. Выделение общественного мнения как относительно самостоятельного направления исследований в мировой социологии связано с тремя обстоятельствами:

- а) с развитием капиталистического производства, с появлением политических партий, с возникновением средств массовой информации;
- б) с ростом уровня образования и культуры населения, с расширением спектра политических интересов населения, с появлением телевидения;

в) с развитием рыночных отношений, с появлением демократических структур, с ростом образования населения.

2. В плане эмпирического исследования общественное мнение представляет собой:

а) «неофициальное сознание», коллективное суждение людей по вопросам, более всего затрагивающим массы;

б) совокупность теорий, идей, взглядов, отражающих реальное общественное бытие, исторический процесс;

в) специфическое проявление общественного сознания, сложное духовное образование, выражающееся в оценках и характеризующее явное или скрытое отношение больших социальных групп к актуальным проблемам действительности, представляющим значимый интерес;

г) мнение, отражающее реальное состояние общественного сознания, настроения и чувства классов и социальных групп общества.

3. Общественное мнение:

а) может совпадать с одним из видов, форм общественного сознания (политическим, правовым, моральным, религиозным и пр.);

б) не совпадает ни с одним из видов, форм общественного сознания, представляя их своеобразный срез.

4. Критерии общественного мнения:

а) общественный интерес, дискуссионность, компетентность;

б) направленность, интенсивность, распространенность;

в) стабильность, динамичность, зрелость.

5. Условия появления общественного мнения:

а) субъект общественного мнения. социальная проблема, определенная социальная среда;

б) содержание общественного мнения, направление ОМ, носитель ОМ;

в) социальная проблема, различие в оценках данной проблемы, способность человека рассуждать на данную тему.

6. Субъектами общественного мнения выступают:

а) общество;

б) народ;

в) партия;

г) все выше перечисленные.

7. Выразителями общественного мнения являются:

а) определенные группы людей;

б) отдельные люди;

в) общество в целом.

8. Базовой или основной функцией общественного мнения является:

а) экспрессивная;

б) консультативная;

в) директивная;

г) оценочная;



д) воспитательная;

е) агитационная.

9. Процесс формирования общественного мнения охватывает следующие этапы:

а) внушение определенной идеи, подражание основной массы данной идее, формирование убеждения, закрепление идеи в общественном сознании;

б) возникновение идеи, формирование определенного убеждения в общественном сознании, отражение сформированного мнения в СМИ;

в) зарождение мнения, дискуссия по предмету мнения, образование общей точки зрения, возникновение единой позиции относительно необходимых действий.

10. В основе формирования ОМ лежит:

а) противоречие интересов различных социальных групп;

б) общение, обмен информацией, обсуждение или «социальная связь»;

в) социальное взаимодействие индивидов и социальных групп.

11. Практическое изучение общественного мнения на Западе и в России начинается:

а) с конца XIX века;

б) с первой половины XX века;

в) со второй половины XX века.

12. Мыслитель, с именем которого некоторые исследователи связывают начало изучения ОМ:

а) Дж. Солсбери;

б) Г. Тард;

в) Н. Макиавелли;

г) Дж. Гэллап.

13. Кто из западных социологов первым обратил внимание на возрастание в обществе роли коммуникативных средств (печати, телефона, телеграфа):

а) М. Вебер;

б) Г. Спенсер;

в) К. Маркс;

г) Г. Тард.

14. Наиболее плодотворным в плане изучения общественного мнения, с точки зрения Поля Лазарсфельда, является:

а) панельный метод;

б) факторный анализ;

в) метод-шкалирование;

г) латентный анализ.

15. М. Вебера считают основателем метода:

а) статистического анализа документов;

б) факторного анализа;

в) панельного метода исследования ОМ.

16. Фонд «Общественное мнение» появляется в России:

- а) во второй половине 1992 г.;
- б) в конце 1990 г.;
- в) в начале 1995 г.

17. Перечислите имена наиболее известных современных российских социологов в области изучения ОМ:

---

18. К какому из приведенных в скобках понятий относится каждое из ниже перечисленных определений? (методология, метод или методика):

- а) это система научных принципов исследования, совокупность исследовательских процедур;
- б) это основной способ сбора, обработки и анализа данных;
- в) это совокупность технических приемов, включающая частные операции, их последовательность и взаимосвязь.

19. К методам изучения ОМ через внешне объективированные факты сознания относятся:

- а) метод наблюдения;
- б) нарративное интервью;
- в) анализ документов;
- г) массовые опросы;
- д) анализ практических действий;
- е) метод изучения бюджетов времени населения.

20. К методам изучения ОМ через изучение непосредственных фактов сознания относятся:

- а) метод наблюдения;
- б) анализ документов;
- в) массовые опросы;
- г) нарративное интервью;
- д) анализ практических действий;
- е) метод изучения бюджетов времени населения.

21. Манипулирование общественным мнением связано:

- а) с процессом компьютеризации общества и распространением Интернета;
- б) с пропагандой как особым видом психологического воздействия на личность;
- в) с развитием черных пиар-технологий;
- г) с развитием демократии в обществе.

### ТЕМА 3. СОЦИАЛЬНЫЕ СТЕРЕОТИПЫ, ЦЕННОСТИ, УСТАНОВКИ, ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

Под социальным стереотипом понимают упрощенный, схематизированный, эмоционально окрашенный и чрезвычайно устойчивый образ какой-либо социальной группы или общности, с легкостью распространяемый на всех ее представителей<sup>1</sup>. Нередко при определении социального стереотипа подчеркивают его целостность, ярко выраженную оценочную и ценностную окраску, нагруженность его так называемым ошибочным компонентом и т. п. В других случаях акцентируются его динамические характеристики – устойчивость, ригидность, консерватизм, – свидетельствующие о способности успешно сопротивляться любой информации, направленной на его изменение. Общим местом в определениях социального стереотипа является также признание его преимущественно негативным феноменом, препятствующим полному, адекватному взаимопониманию людей, трактовка его в качестве своеобразных шор, искажающих видение социальной реальности.

Впервые термин «социальный стереотип» ввел в употребление У. Липпман, анализируя влияние имеющегося знания о предмете на его восприятие и оценку при непосредственном контакте. Согласно У. Липпману, стереотипы – это упорядоченные, схематичные, детерминированные культурой «картинки» мира «в голове» человека, которые экономят его усилия при восприятии сложных социальных объектов и защищают его ценности, позиции и права. С тех пор было предложено огромное количество конкретных определений социального стереотипа. В зависимости от теоретической ориентации автора на первый план выдвигаются соответствующие аспекты этого социально-психологического явления. Так, Т. Шибутани определяет социальный стереотип как «популярное понятие, обозначающее приблизительную группировку людей, с точки зрения какого-то легко различимого признака, поддерживаемое широко распространенными представлениями относительно свойств этих людей». Р. Таджури понимает под социальным стереотипом «склонность воспринимающего субъекта легко и быстро заключать воспринимаемого человека в определенные категории в зависимости от его возраста, пола, этнической принадлежности, национальности и профессии и тем самым приписывать ему качества, которые считаются типичными для людей этой категории».

Г. Тэшфел суммировал главные выводы исследований в области социального стереотипа: 1) люди с легкостью проявляют готовность характеризовать обширные человеческие группы (или социальные категории) недифференцированными, грубыми и пристрастными признаками; 2) такая категоризация отличается стабильностью в течение очень длительного времени; 3) социальные стереотипы в некоторой степени могут изменяться в зависимости от со-

<sup>1</sup> См.: Азеев В. С. Психологическое исследование социальных стереотипов // Вопросы психологии. 1996. № 1. С. 95–101.

циальных, политических или экономических изменений, но этот процесс происходит крайне медленно; 4) социальные стереотипы становятся более отчетливыми («произносимыми») и враждебными, когда возникает социальная напряженность между группами; 5) они усваиваются очень рано и используются детьми задолго до возникновения ясных представлений.

В структуре социального стереотипа Н. П. Суходольская выделяет несколько составляющих его уровней:

1) когнитивный уровень – это получаемая человеком информация об объективных феноменах действительности. Эта информация преобразуется в стереотипное суждение, если представлена схематизированным и генерализованным содержанием. Ведь когнитивным источником стереотипов почти всегда является наше естественное стремление сводить сложные взаимосвязи к простым. Упрощение, схематизация социальной реальности, а порой, и ее искажение являются существенной чертой стереотипов. Механизм стереотипизации включается всякий раз, когда в общем потоке поступающей информации люди встречают явления или ситуации, не требующие подробного и глубокого анализа. Человеческая психика устроена таким образом, чтобы максимально облегчить наше существование;

2) ценностный уровень выражает отношение субъекта к отражаемой действительности и обычно включает в себя эмоции, чувства симпатии или антипатии к реальному или символическому объекту. Зачастую в стереотипах акцентирована именно эта составляющая. Поэтому иногда делается вывод о том, что в стереотипе якобы минует процесс рационального осознания, что стереотип представляет собой «образование, предшествующее разуму», которое не осознается индивидом и не артикулируется им. Это не совсем так. Любой стереотип, даже если он не артикулируется, имеет когнитивную основу, ибо возникает благодаря знанию (или распознаванию) объекта, с которым человек имеет дело<sup>1</sup>.

Социальному стереотипу присущи определенные свойства. Из них наиболее ярко и конкретно проявляется *предвзятость*. Люди часто готовы оценивать поступающую информацию предвзято и не всегда сознают это. Они пребывают в уверенности, что их негативное отношение к человеку, группе или явлению вызвано их дурными свойствами или плохим поведением. Также и прошлый отрицательный опыт взаимодействия с кем-либо из группы может в дальнейшем проецироваться на всех членов этой группы. Когда личный опыт противоречит стереотипу, такой факт воспринимается как исключение.

Другим свойством социального стереотипа является его *ригидность*. Стереотипы отличаются стабильностью и консервативностью в течение порой долгого времени. Люди со стереотипным мышлением и поведением успешно сопротивляются рациональным доводам, любой информации, направленной

<sup>1</sup> См.: Суходольская Н. П. Социальный стереотип в жизнедеятельности людей // Философия и общество. 2007. № 3 (47). С. 152–160.

на их изменение. Однако абсолютизировать ригидность стереотипов нельзя, т. к. им свойственна и определенная гибкость. Люди вынуждены приспосабливаться к изменению общественных реалий, поэтому социальный стереотип может меняться в зависимости от объективных социальных, политических, экономических перемен, однако происходит это, как правило, не очень быстро. Пластичность стереотипов проявляется в изменении ценностей, установок мотивационной структуры их носителей. Если человек открыт для восприятия информации, не стыкующейся с его стереотипным представлением о происходящем, разрушающей его же собственную привычку судить, основываясь на стереотипах, происходит «ломка» мышления.

*Оценочная окрашенность* стереотипа проявляется в его выраженности, в реальных действиях и чувствах людей. Скажем, стереотип враждебности в отношении каких-либо индивидов или их групп влечет за собой напряжение между ними со всеми вытекающими отсюда последствиями – от оскорблений до физического насилия.

Социальный стереотип подчиняется строгим логическим законам мышления. Он обладает свойством *однозначности*. Это свидетельствует о том, что логически не может быть вынесено одновременно двух противоречащих друг другу суждений по поводу одного и того же объекта. Отметим еще одно свойство социального стереотипа – его *репрезентативность*. Стереотипизация понимается как упрощенный способ представления другого: несколько характеристик «сплющиваются» в один, весьма упрощенный образ, который призван сжато представить и выразить сущность всей группы.

Указывая положительные стороны социальных стереотипов, С. Е. Белоногов отмечает несколько аспектов<sup>1</sup>. Стереотипы освобождают человека от принятия им индивидуальных решений при типовых ситуациях. Люди, как правило, полагаются на стереотипы при недостатке времени или огромной занятости, при эмоциональном возбуждении, усталости и в незрелые годы, когда у человека еще недостаточно опыта, чтобы хорошо разбираться в людях. Стереотипы, аккумулирующие стандартизованный коллективный опыт и внушенные индивиду в процессе обучения и общения с другими людьми, помогают ему ориентироваться в жизни и освобождают от принятия индивидуальных решений в типовых ситуациях.

К негативным следствиям стереотипизации Д. Роллс относит:

- упрощенный и неизменный образ всех представителей культуры или группы;
- обобщения о людях, сделанные на основе ограниченной, а иногда и неточной информации;
- начальные предположения о незнакомых людях, сделанные на основе неполной информации об их культуре, расе, религии или этнической принадлежности;

<sup>1</sup> См.: Белоногов С. Е. Социальный стереотип: позитивное или негативное явление // Science time. 2014. № 2. С. 5–8.

• одностороннее суждение или мнение о группе людей, не учитывающее сложность и многомерность человеческой личности<sup>1</sup>.

Предвзвешенность – это социальная установка с искаженным содержанием ее когнитивного компонента, вследствие чего индивид воспринимает некоторые социальные объекты в неадекватном, искаженном виде. Нередко с таким когнитивным компонентом бывает связан сильный, т. е. эмоционально насыщенный аффективный компонент. В результате предвзвешенность обуславливает не только некорректное восприятие отдельных элементов действительности, но и неадекватные при определенных условиях действия по отношению к ним. Наиболее распространенным видом таких извращенных социальных установок являются расовые и национальные предвзвешенности.

Описывая значение понятия «социальная установка», следует отметить, что оно практически одновременно разрабатывалось в различных научных направлениях. Наиболее детально и полно разработано понятие «установка» в психологии. Его изучение было начато еще в 1888 г. психологом Л. Ланге, по мнению которого, данный термин – это «целостная модификация состояния субъекта, направляющая его реакции и взаимодействие».

В психологии «установка» обозначает «неосознанное психологическое состояние, внутреннее качество субъекта, базирующееся на его предшествующем опыте, предрасположенности к определенной активности в определенной ситуации. Установка предвзвешивает и определяет развертывание любой формы психической деятельности. Обусловленная соответствующей ситуацией – наличием у субъекта потребности и необходимостью ее удовлетворить, – она выступает как состояние мобилизованности, готовности к последующему действию. Наличие у человека установки позволяет ему реагировать тем или иным конкретным способом на то или иное политическое или социальное событие или явление» [2].

Социальную установку «следует рассматривать как детерминированную социальным опытом модель восприятия и отражения идеальных или материальных объектов действительности, рациональное и чувственное представление о возможности осуществления тех или иных действий для достижения поставленных целей»<sup>2</sup>. И. Ф. Девятко выделяет два масштабных подхода к измерению установок: психологический и социологический. Она называет такие отличительные особенности психологического подхода в 20–30-е гг., как «использование данных вопросников, допускающих квантификацию, студентов-испытуемых в приближенных к лабораторным условиям классной комнаты и декларируемых мнений в качестве индикаторов установок»<sup>3</sup>. В 1942 г. М. Смитом была определена *трехкомпонентная* структура установки:

<sup>1</sup> См.: *Роллс Дж. Женщины не умеют парковаться, а мужчины – парковаться!* // Психология стереотипов. СПб., 2011.

<sup>2</sup> Библиотека онлайн Freqlist.ru. URL: <http://freqlist.ru/sociologiya/enciklopediya-sociologii/ustanovka.html> (дата обращения: 28.05.2013).

<sup>3</sup> *Девятко И. Ф. Диагностическая процедура в социологии. Очерк истории и теории.* М., 1993. С. 175.

1. *Когнитивный компонент* – осознание объекта социальной установки (на что направлена установка).

2. *Эмоциональный компонент* (аффективный) – оценка объекта установки на уровне симпатии и антипатии.

3. *Поведенческий компонент* – последовательность поведения по отношению к объекту установки.

Если эти компоненты согласованы между собой, то установка будет выполнять регулирующую функцию, в случае рассогласования установочной системы человек ведет себя по-разному, установка не будет выполнять регулирующую функцию.

С точки зрения значимости для общества и для личности, отдельные социальные установки занимают в системе «неравноправное» положение и образуют своего рода иерархию. Этот факт нашел отражение в известной диспозиционной концепции регуляции социального поведения личности В. А. Ядова (1975). В ней выделены четыре уровня диспозиций как образований, регулирующих поведение и деятельность индивида. К первому уровню отнесены просто установки (в понимании Д. Н. Узнадзе), регулирующие поведение на простейшем, преимущественно бытовом уровне; ко второму – социальные установки, которые, по мнению В. А. Ядова, вступают в действие на уровне малых групп; третий уровень включает общую направленность интересов личности (или базовые социальные установки), отражающую отношение индивида к его основным сферам жизнедеятельности (профессия, общественная деятельность, увлечения и т. п.); на четвертом, высшем уровне располагается система ценностных ориентаций личности.

Несмотря на то, что В. А. Ядов пользуется такими понятиями, как диспозиция, направленность интересов личности и ценностные ориентации, его концепция не вступает в противоречие с теорией социальной установки. Сомнение вызывает лишь ограничение роли социальной установки вторым и третьим уровнями. Дело в том, что по своим психологическим функциям и структуре ценностные ориентации также являются социальными установками. Они включают в себя знание и оценку ценностей конкретного общества и соответствующее им поведение. Они действительно отличаются от других социальных установок, но лишь наиболее высокой социальной и личностной значимостью своих объектов, а по своей психологической природе они ничем не выделяются из общей системы социальных установок.

Для каждого отдельного индивида также существует собственная, субъективная иерархия социальных установок по критерию их психологической значимости только для него, которая не всегда совпадает с общественно признанной иерархией.

Для какого-то человека смыслом жизни и высшей ценностью является создание семьи и воспитание детей; а для другого на первом плане – построение карьеры любой ценой, что и составляет для него основную ценностную ориентацию в жизни.

По концепции В. А. Ядова, такие диспозиции справедливо относятся ко второму и третьему уровням, а по субъективным личностным критериям они оказываются высшими по своему значению для индивида. Объяснение и подтверждение такому подходу к проблеме иерархии социальных установок можно найти в концепции общих значений и личностных смыслов социальных объектов А. Н. Леонтьева.

Из этой концепции видно, что один и тот же социальный объект (событие, процесс, явление и т. д.), имеющий однозначную интерпретацию с позиций ценностей и норм общества, приобретает различный личностный смысл для отдельных индивидов.

Следовательно, помимо диспозиционной концепции В. А. Ядова, критерием которой служит общественная значимость объектов социальных установок различного уровня, можно признать существование субъективных иерархий социальных установок, построенных по критерию их психологической и личной значимости для каждого конкретного индивида.

Таким образом, социальная установка, будучи сама системным образованием, включена в другие, более сложные системы, складывающиеся по разным признакам, и конечным регулятором поведения и деятельности личности оказывается взаимодействие этих сложных систем. В западной социальной психологии нередко применяется понятие «аттитюд».

**Аттитюд** обозначает психологическое переживание человеком ценностей, значения, смысла социальных объектов, способность обобщенно оценивать окружающий мир. К *основным признакам аттитюда* относят: определенное состояние сознания и НС, выражающее готовность к реакции, организованное на основе предшествующего опыта, оказывающее направляющее и динамическое влияние на поведение.

*Функции аттитюдов.*

1. *Приспособительная* (утилитарная, адаптивная) – аттитюд направляет субъекта к тем объектам, которые служат достижению его целей.

2. *Функция знания* – аттитюд дает упрощенные указания относительно способа поведения по отношению к конкретному объекту.

3. *Функция выражения* (ценности, саморегуляции) – аттитюд выступает как средство освобождения субъекта от внутреннего напряжения, выражения себя как личности.

4. *Функция защиты* – аттитюд способствует разрешению внутренних конфликтов личности.

Выделяют следующие виды аттитюдов:

1. *базовые* – система убеждений (ядро Личности). Формируется в детстве, систематизируется в подростковом возрасте, а оканчивается в 20–30 лет, а затем не меняется и выполняет регулирующую функцию;

2. *периферийные* – ситуативные, могут меняться от социальной обстановки.



Помимо социальных установок общественное сознание генерирует, сохраняет и распространяет социальные представления. По мнению Г. М. Андреевой [3], человек не в состоянии познать социальный мир в одиночку, во многом ему это помогают сделать социальные представления. Под социальным представлением С. Московичи понимает совокупность понятий, утверждений и объяснений, рождающихся в повседневной жизни в ходе межличностной коммуникации. Социальные представления включает в себя:

- а) образы, в которых сконцентрирована совокупность значений;
- б) системы отсчета, которые позволяют людям интерпретировать происходящие с ними события, осмысливать неожиданное;
- в) категории, служащие для классификации обстоятельств, феноменов, других людей;
- г) теории, позволяющие выносить о них решение.

Социальные представления возникают в обыденном мышлении с целью осмыслить, понять окружающий человека социальный мир, осмыслить и интерпретировать окружающую человека социальную реальность. Таким образом, именно через социальные представления обыденный человек и осуществляет познание социального мира. Теория когнитивного соответствия выделяет в процессе формирования социальных представлений индивида трехкомпонентную структуру.

Первый компонент, новое знание – некая информация, которая еще не встроена в его картину мира. Второй компонент возникает непосредственно в группе, где определяется общая смысловая рамка, в которую и помещается новая информация, а также диапазон возможных толкований того или иного понятия. Третий компонент – интериоризация знания и появление его как собственного, наполненного смыслом<sup>1</sup>.

Социальные представления как элементы общественного сознания формируются и трансформируются в процессе коммуникативного взаимодействия, познания субъектом социальной действительности.

### *Вопросы для самостоятельной подготовки*

1. Что понимается под установкой в концепции Д. Н. Узнадзе?
2. В чем различие сферы действия установок (в понимании их Д. Н. Узнадзе) и сферы действия «социальных установок»?
3. Проанализируйте компоненты и функции социальной установки.
4. Рассмотрите объяснительные возможности понятия «аттитюд» в интерпретации психической регуляции поведения.
5. Какие изменения могут произойти с социальными установками человека после 30 лет?
6. Термины «аттитюд» и «социальная установка». Являются ли они синонимами?

<sup>1</sup> См.: Почебут Л. Г., Мейжис И. А. Социальная психология. СПб., 2010.

7. Почему было необходимо и возможно использование шкал как метода измерения установок?

8. Рассмотрите основные объяснительные модели процесса изменения социальных установок.

9. В чем состоит суть концепции В. А. Ядова об иерархической структуре диспозиции личности?

10. Определяют ли установки поведение? Рассмотрите первоначальный тезис о том, что установки определяют поведение, и его антитезис, выдвинутый в 1960-х гг.

11. Влиянию каких факторов подвержены наши установки и поведение?

12. Сравните модели объяснения процесса изменения социальных установок в бихевиористской и когнитивистской теоретических ориентациях.

### *Контрольные задания*

1. В процессе познания другого человека одновременно осуществляется несколько процессов:

- а) эмоциональная оценка другого;
- б) интерпретация его поведения и попытка понять причины его поведения;
- в) построение стратегии воздействия на собеседника;
- г) построение собственной стратегии поведения;
- д) верны ответы А и Б;
- е) все ответы верны.

2. Идентификация:

- а) является одним из способов понимания другого человека;
- б) выражается в уподоблении себя другому человеку;
- в) является одним из механизмов усвоения опыта;
- г) как понятие наиболее глубоко разработано в психоанализе;
- д) верны ответы Б и В;
- е) все ответы верны.

3. В социальной психологии под рефлексией понимается:

- а) познание субъектом самого себя;
- б) осознание действующим субъектом того, как он воспринимается партнером по общению;
- в) бессознательное стремление откликнуться на проблемы другого человека;

г) аффективно окрашенное понимание себя в контексте социальных отношений;

- д) принятие позиции другого человека;
- е) все ответы верны.

4. Приписывание индивиду причин поведения называется:

- а) социальная рефлексия;
- б) когнитивный диссонанс;
- в) социальная категоризация;

- г) идеосинкразический кредит;
- д) социальная стратификация;
- е) все ответы не верны.

5. Социальная установка на другого человека, в которой преобладает эмоциональный компонент, называется:

- а) аттитюд;
- б) аттракция;
- в) гиперболизация;
- г) стереотипизация;
- д) социальная категоризация;
- е) идентификация.

6. Конкретные группы, в которых личность приобщается к системам норм и ценностей и которые выступают своеобразными трансляторами социального опыта, получили название:

- а) школы;
- б) институты социализации;
- в) организационное окружение;
- г) университеты;
- д) учреждения социализации.

7. Понятие «социальная установка» впервые использовали:

- а) Лазурский;
- б) Л. Росс;
- в) Мэйо;
- г) К. Левин;
- д) Богардус;
- е) Томас и Знанецкий.

8. Социальная установка – это:

- а) положение человека в системе межличностных отношений;
- б) средства, социально-психологического воздействия на человека;
- в) устойчивое отношение человека или группы к чему-либо или к кому-либо.

9. Смит в 1942 г. выделил трехкомпонентную структуру аттитюда:

- а) когнитивный, аффективный, оценочный;
- б) оценочно-волевой, эмоциональный, когнитивный;
- в) аффективный, эмоциональный, поведенческий;
- г) когнитивный, аффективный, поведенческий.

10. Социальный стереотип – это:

- а) статус человека в социальной группе;
- б) представление индивида о своих взаимосвязях со средой;
- в) искаженный, неточный, устойчивый образ социального объекта или шаблон явления.

11. Предрассудок – это:

- а) устойчивое, ошибочное мнение относительно других людей, фактов, явлений, событий и т. д.;

- б) сильное, стойкое чувство приверженности к какому-либо объекту;
- в) острая негативная эмоция, возникающая при угрозе.

### *Практическое задание*

#### *Методика 1. Изучение особенностей социальных установок личности.*

Цель: выявить три возможных «типа» восприятия индивидом группы. При этом в качестве показателя типа данного восприятия выступает роль группы в индивидуальной деятельности воспринимающего.

Восприятие личностью группы. Межличностное восприятие в группе зависит от множества факторов. Наиболее исследованными из них являются: социальные установки, прошлый опыт, особенности самовоспитания, характер межличностных отношений, степень информированности друг о друге, ситуационный контекст, в котором протекает процесс межличностной перцепции и т. д. В качестве одного из основных факторов межличностного восприятия выступает отношение к объекту восприятия. Однако на межличностное восприятие могут влиять не только межличностные отношения, но и отношение индивида к группе, в контексте которой осуществляется процесс межличностной перцепции. Восприятие индивидом группы представляет собой своеобразный фон, на котором протекает межличностное восприятие. В связи с этим исследование восприятия индивидом группы является важным моментом в исследовании межличностного восприятия, связывая между собой два различных вида социально-перцептивных процессов.

*Ход работы.* На основании трех «типов» восприятия индивидом группы была создана специальная анкета, выявляющая преобладание того или иного типа восприятия группы у исследуемого индивида. Анкета состоит из 14 пунктов-суждений, содержащих три альтернативных выбора. В каждом пункте анкеты альтернативы расположены в случайном порядке. Каждая альтернатива соответствует определенному типу восприятия индивидом группы. Анкета создана с учетом специфики учебных групп интенсивного обучения иностранным языкам, но при соответствующей модификации может быть применена и в других группах. По каждому пункту анкеты испытуемые должны выбрать наиболее подходящую им альтернативу в соответствии с предлагаемой инструкцией. К анкете прилагается специальный ответный бланк.

Инструкция: «Мы проводим специальное исследование с целью улучшения организации учебного процесса. Ваши ответы на вопросы анкеты помогут нам в этом. На каждый пункт анкеты возможны 3 ответа, обозначенные буквами А, Б и В. Из ответов на каждый пункт выберите тот, который наиболее точно выражает Вашу точку зрения. Помните, что «плохих» и «хороших» ответов в данной анкете нет. Букву Вашего ответа занесите (обведите кружочком) в лист для ответов против соответствующего номера вопроса. На каждый вопрос может быть выбран только один ответ».

### *Вопросы анкеты*

1. Лучшими партнерами в группе я считаю тех, кто...
  - а) знает больше, чем я;
  - б) все вопросы стремится решить сообща;
  - в) не отвлекает внимание преподавателя.
2. Лучшими преподавателями являются те, которые...
  - а) имеют индивидуальный подход;
  - б) создают условия для помощи со стороны других;
  - в) создают в коллективе атмосферу, в которой никто не боится высказаться.
3. Я рад, когда мои друзья:
  - а) знают больше, чем я, и могут мне помочь;
  - б) умеют самостоятельно, не мешая другим, добиваться успехов;
  - в) помогают другим, когда представится случай.
4. Больше всего мне не нравится, когда в группе:
  - а) некому помочь;
  - б) мне мешают при выполнении задачи;
  - в) остальные слабее подготовлены, чем я.
5. Мне кажется, что я способен на максимальное, когда:
  - а) я могу получить помощь и поддержку со стороны других;
  - б) мои усилия вознаграждены;
  - в) есть возможность проявить инициативу, полезную для всех.
6. Мне нравятся коллективы, в которых ...
  - а) каждый заинтересован в улучшении результатов всех;
  - б) каждый занят своим делом и не мешает другим;
  - в) каждый человек может использовать других для решения своих задач.
7. Учащиеся оценивают как самых плохих таких преподавателей, которые:
  - а) создают дух соперничества между учениками;
  - б) не уделяют им достаточного внимания;
  - в) не создают условия для того, чтобы группа помогла им.
8. Больше всего удовлетворение в жизни дает:
  - а) возможность работать, когда тебе никто не мешает;
  - б) возможность получения новой информации от других людей;
  - в) возможность сделать полезное другим людям.
9. Основная цель школы должна заключаться:
  - а) в воспитании людей с развитым чувством долга перед другими;
  - б) в подготовке приспособленных к самостоятельной жизни людей;
  - в) в подготовке людей, умеющих извлекать пользу от общения с другими людьми.
10. Если перед группой стоит какая-то проблема, то я:
  - а) предпочитаю, чтобы другие решили эту проблему;
  - б) предпочитаю работать самостоятельно, не полагаясь на других;
  - в) стремлюсь внести свой вклад в общее решение проблемы.

11. Лучше всего бы я учился, если бы преподаватель:
- а) имел ко мне индивидуальный подход;
  - б) создавал условия для получения мной помощи со стороны других;
  - в) поощрял инициативу учащихся, направленную на достижение общего успеха.
12. Нет ничего хуже того случая, когда:
- а) ты не в состоянии самостоятельно добиться успеха;
  - б) чувствуешь себя ненужным в группе;
  - в) тебе не помогают окружающие.
13. Больше всего я ценю:
- а) личный успех, в котором есть доля заслуги моих друзей;
  - б) общий успех, в котором есть и моя заслуга;
  - в) успех, достигнутый ценой собственных усилий.
14. Я хотел бы:
- а) работать в коллективе, в котором применяются основные приемы и методы совместной работы;
  - б) работать индивидуально с преподавателем;
  - в) работать с ведущими в данной области людьми.

### ***Обработка результатов***

На основании ответов испытуемых с помощью «ключа» производится подсчет баллов по каждому типу восприятия индивидом группы. Каждому выбранному ответу приписывается один балл. Баллы, набранные испытуемыми по всем 14 пунктам анкеты, суммируются для каждого типа восприятия отдельно. При этом общая сумма баллов по всем трем типам восприятия для каждого испытуемого должна быть равна 14.

### ***Ключ для обработки анкеты***

Тип восприятия индивидом группы		
индивидуалистическое	коллективистическое	прагматическое
1 В	1 Б	1 А
2 А	2 В	2 Б
3 Б	3 В	3 А
4 Б	4 А	4 В
5 Б	5 В	5 А
6 Б	6 А	6 В
7 Б	7 А	7 В
8 А	8 В	8 Б
9 Б	9 А	9 В
10 Б	10 В	10 А
11 А	11 В	11 Б
12 А	12 Б	12 В
13 В	13 Б	13 А
14 Б	14 А	14 В

### *Три типа восприятия*

1. Индивид воспринимает группу как помеху своей деятельности или относится к ней нейтрально. Группа не представляет собой самостоятельной ценности для индивида. Это проявляется в уклонении от совместных форм деятельности, в предпочтении индивидуальной работы, в ограничении контактов. Этот тип восприятия индивидом группы можно назвать «индивидуалистическим».

2. Индивид воспринимает группу как самостоятельную ценность. На первый план для индивида выступают проблемы группы и отдельных ее членов, наблюдается заинтересованность как в успехах каждого члена группы, так и группы в целом, стремление внести свой вклад в групповую деятельность. Имеет место потребность в коллективных формах работы. Этот тип восприятия индивидом своей работы может быть назван «коллективистическим».

3. Индивид воспринимает группу как средство, способствующее достижению тех или иных индивидуальных целей. При этом группа воспринимается и оценивается с точки зрения ее «полезности» для индивида. Отдается предпочтение более компетентным членам группы, способным оказать помощь, взять на себя решение сложной проблемы или послужить источником необходимой информации. Данный тип восприятия индивидом группы можно назвать «прагматическим».

#### *Методика 2. Семантический дифференциал.*

Цель: определяется эмоционально-личностное отношение человека к некоторому другому человеку, являющемуся членом той же самой социальной группы, в которую входит испытуемый.

Инструкция-задание к методике: «Выберите двух людей из Вашей социальной группы, которых Вы хорошо знаете и к которым Вы испытываете различное, положительное и отрицательное отношение. Последовательно оцените их обоих с помощью следующих нескольких противоположных пар эмоционально-оценочных прилагательных, выбрав в каждой из пар место, занимаемое данным человеком, и отметив крестиком свое эмоциональное отношение к нему. Если Ваше отношение к данному человеку положительное, то крестик ставится справа от средней, нулевой линии; если Ваше отношение к нему отрицательное, то крестик проставляется слева от нее. В том и в другом случае сила отношения выражается, соответственно, выбором нужного положительного или отрицательного балла от 0 (самое слабое эмоциональное отношение)». Пары противоположных эмоционально-оценочных прилагательных представлены ниже:

Отрицательные качества	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	Положительные качества
Плохой								Хороший
Неприятный								Приятный
Непривлекательный								Привлекательный
Ненужный								Нужный
Бесполезный								Полезный
Нежелательный								Желательный
Неважный								Важный
Незначимый								Значимый
Несущественный								Существенный
Грубый								Мягкий

### **Обработка результатов**

Оценки, данные по каждой шкале (паре противоположных эмоционально-оценочных прилагательных), переводятся в баллы в соответствии со шкалой, представленной в верхней части рисунка. Если отметка испытуемого располагается между двумя пунктами шкалы, то берется промежуточное, дробное число баллов. Далее вычисляется средняя оценка по всем десяти шкалам семантического дифференциала. Она и является количественной характеристикой общего эмоционального отношения испытуемого к тому человеку, к которому относятся полученные оценки. Отношение считается положительным, если средняя оценка также положительная; отношение рассматривается как отрицательное, если соответствующая средняя оценка отрицательная. Сила эмоционального отношения, соответственно, отражается в абсолютной величине полученной средней оценки.

## **ТЕМА 4. ФАКТОРЫ ФОРМИРОВАНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ МАССОВОГО СОЗНАНИЯ. ВЛИЯНИЕ МАССОВОГО СОЗНАНИЯ НА ВОЗНИКНОВЕНИЕ МАССОВЫХ БЕСПОРЯДКОВ**

*Массовое сознание* – один из видов общественного сознания, наиболее реальная форма его практического существования и воплощения.

Массовое сознание, особый тип общественного сознания. «Общественное сознание, – пишет А. К. Уледов, – это сложное и многогранное явление общественной жизни. Его нельзя изучать и раскрывать присущую ему структуру в каком-либо одном аспекте или плане, как нельзя, скажем, дать характеристику пространству, пользуясь одним измерением.

Существует не так много различных определений понятия «общественное сознание». Однако зачастую происходит подмена близких по смыслу и сущности определений, которые не тождественны друг другу. Речь идет о словосочетаниях «общественное сознание» и «общественное мнение».



Сознание объективируется в системе материальной и духовной культуры, в формах обществ. Общественное сознание развивается через сознания отдельных людей, будучи лишь относительно независимым от последнего: только в отношении к отдельным людям книжные богатства библиотек мира, памятники искусства и т. п. имеют смысл духовного богатства.

Общественное сознание – это отражение общественного бытия, выраженное в языке, в науке и философии, в произведениях искусства, в политической и правовой идеологии, в нравственности, в религии и мифах, в народной мудрости, в социальных нормах и воззрениях классов, социальных групп, человечества в целом. Общественное сознание обладает сложной структурой и различными уровнями, начиная от обыденного, массового сознания и кончая высшими формами теоретического мышления.

В состав общественного сознания входят различные его формы: наука, философия, искусство, нравственность, религия, политика, право. Исторически выработанные обществом нормы сознания становятся личными убеждениями индивида, источником нравственных предписаний, эстетических чувств и представлений. В свою очередь, личные идеи и убеждения приобретают характер общественной ценности, значение социальной силы, когда они входят в состав общественного сознания, приобретают характер нормы поведения.

Важным принципом служит многоплановость подхода к изучению общественного сознания, определяемая многообразием связей и отношений данного феномена с другими явлениями, объектом отражения, социальными условиями, в которых осуществляется отражение, историческими условиями выражения и деятельности сознания и т. д.

Общественное сознание выступает, с одной стороны, как процесс отражения действительности, а с другой – как определенный результат отражения, как его продукт, воздействующий на общественное бытие. Структура сознания в этих случаях будет различной».

А. К. Уледов предложил четыре способа классификации общественного сознания: по его «видам», «сферам», «типам» и «состояниям»<sup>1</sup>. В первом случае речь идет о выделении в изучаемом объекте нравственного, политического, правового, религиозного и философского сознаний; во втором – различении в нем общественной психологии, идеологии и науки; в третьем – об исторических типах общественного сознания, соответствующих основным этапам развития человеческого общества; в четвертом – о некоторых совокупных характеристиках общественного сознания в целом, а также его отдельных образований.

А. К. Спиркин выделяет в этой системе еще собственно знания о действительности, во-вторых, некоторые образования (в частности, эмоции), выражающие отношение человека к этой действительности.

<sup>1</sup> См.: Уледов А. К. Структура общественного сознания. М., 1968.

Во многих случаях те или иные типы сознания выделяются на основании особенностей его содержания (объекта отражения), способов возникновения, субъектов – носителей сознания, его социальных функций и т. д., и т. п.

При рассмотрении общественного сознания необходимо выделить еще многочисленные составляющие, связанные с различными способами, средствами духовного освоения действительности человеком. Согласно К. Марксу они включают в себя три основные формы: предметно-чувственного, абстрактно-логического и фантастического (осуществляемого посредством фантазии) познания и преобразования действительности.

Также при анализе нужно учитывать характер взаимоотношений сознания с действительностью. Здесь также выделяются три типа его простейших элементов: А – элементы сознания, отражающие действительность; Б – элементы сознания, выражающие отношение к действительности; В – элементы сознания, совпадающие с активной реакцией на действительность. И, наконец, следует учитывать способ возникновения, образования составляющих общественного сознания. Здесь выделяются два класса элементов:

а) формы сознания, возникающие спонтанно, стихийным путем;

б) формы сознания, возникающие в результате целенаправленной, осознанной, специализированной деятельности разного рода социальных учреждений, организаций и групп лиц, т. е. в процессе духовного производства.

Категория «массовое сознание» может рассматриваться в тесной связи с категорией «общественное мнение». Общественное мнение – это суждения людей по поводу фактов действительности, оценка состояния жизни в области экономики, политики, морали, науки, религии и т. д. В этих суждениях переплетается обыденный, эмпирический подход к событиям общественной жизни с теоретическим, научным.

На уровне обыденного сознания развивается общественная (или социальная) психология, являющаяся одной из составных частей обыденного сознания. Она охватывает собою область социальных чувств, настроений, представлений, эмоций, традиций, обычаев, предрассудков, взглядов, формирующихся у различных социальных групп людей в условиях их повседневной жизнедеятельности: в труде, в общении между собой. Общественная психология представляет собой первую, непосредственную ступень отражения общественного бытия.

Теоретическое сознание представляет собой отражение существенных связей и закономерностей действительности. Оно стремится проникнуть в ее внутреннюю сторону, поэтому находит свое выражение в науке. Теоретический уровень общественного сознания трансформируется в идеологию. Идеология представляет совокупность теоретически обоснованных политических, философских, эстетических взглядов, правовых и нравственных норм и принципов, которые носят систематизированный характер. В конечном счете идеологические воззрения обусловлены экономическими отношениями и выражают интересы, цели, стремления, идеалы определенных классов и

других социальных слоев и групп. В идеологии идеи и взгляды систематизируются, разрабатываются теоретически, приобретают характер идеологических систем и концепций.

Многообразие видов общественно-практической деятельности людей порождает различные способы духовного освоения действительности. В силу этого можно выделить следующие формы общественного сознания: политическое, правовое, нравственное, эстетическое, религиозное или атеистическое, философское и научное. Процесс дифференциации общественного сознания, возникновение новых структурных элементов продолжается, и он обусловлен объективным процессом дифференциации общественных отношений, потребностями развития общества.

Критериями разграничения форм общественного сознания выступают:

- предмет отражения, особая сторона или аспект общественного бытия;
- способы, приемы и методы отражения общественного бытия;
- особенности возникновения и развития каждой из существующих форм;
- социальные функции каждой из форм общественного сознания.

Все формы общественного сознания тесно связаны между собой и оказывают друг на друга активное воздействие. В различные социальные эпохи их роль в жизни общества меняется. Так, с возникновением классов политическое сознание прочно занимает ведущее положение в отношении всех форм общественного сознания; эпоха Возрождения характеризуется возрастанием роли эстетического освоения мира, а период Средневековья – господством религии; становление капиталистических отношений кладет начало постоянно возрастающему воздействию науки на все стороны общественной жизни. Но во всех этих процессах определяющую роль играет политическое сознание.

#### *Эффекты и явления массового сознания*

Слух – это передача предметных сведений по каналам межличностного общения. Циркулирующие слухи являются ценным источником информации об общественных настроениях, которую не всегда возможно получить традиционными методами социологии и социальной психологии (опрос, анкетирование и т. д.). Кроме того, они становятся катализаторами общественных мнений и настроений и, соответственно, социально-политических событий. Наконец, манипуляция слухами служит инструментом активного влияния на социально-политические процессы. Слухи классифицируются по различным основаниям, главные из которых – экспрессивный и информационный параметры. По экспрессивному параметру (преобладающая эмоциональная реакция) принято выделять три типа: слух-желание, слух-пугало и агрессивный слух. По информационному параметру различаются четыре степени достоверности сюжета. В процессе циркуляции слуха его сюжет претерпевает определенные искажения, основные из которых: сглаживание, заострение и приспособление. Фундаментальные факторы возникновения слуха: интерес к теме и дефицит надежной информации. Последний образуется либо из-за недостатка официальных сообщений, либо из-за недоверия к источнику со-

общений. Дополнительные факторы, способствующие возникновению слухов, – стремление индивидов повысить свой личностный статус и стремление группы оптимизировать эмоциональный баланс (т. е. компенсировать недостаточную или, наоборот, чрезмерную эмоциональную насыщенность текущей ситуации). Соответственно, профилактика слухов (построение слухоустойчивой среды) включает: высокую оперативность и регулярность официальных сообщений; неизменно высокую достоверность сообщений; систематическую и хорошо отлаженную обратную связь между источником информации и аудиторией; оптимальное эмоциональное насыщение жизни, распределение ролей и функций согласно индивидуальным способностям и наклонностям, исключая по возможности ситуации бессобытийности и неудовлетворенности личностным статусом. Оперативные меры по устранению слуха предполагают, в зависимости от обстоятельств, либо прямое выделение и опровержение (если есть уверенность в высоком доверии аудитории к источнику информации), либо косвенные приемы. В реальной практике к косвенным приемам приходится прибегать значительно чаще.

Американские исследователи Г. Олпорт и Л. Постмэн сформулировали закономерность, согласно которой интенсивность слухов (вероятность возникновения, скорость и размах распространения, а также их влияние на поведение толпы) является функцией, производной от степени заинтересованности людей в предмете слуха и уровня неопределенностей имеющейся информации по интересующему людей вопросу. По их убеждению, формула слуха выглядит следующим образом:

*интенсивность слуха = заинтересованность × неопределенность.*

Они также пришли к заключению, что в процессе пересказа (передачи) слухи упрощаются: становятся короче, более определенно выраженными, удобнее для восприятия. При этом они приобретают заостренный характер, т. е. менее детализованы, становятся более селективными и сфокусированными.

Наблюдения за процессами возникновения эмоциональных реакций в толпе, позволили определить некоторую последовательность. Шокирующий стимул, очень сильный или повторяющийся, вызывает испуг сначала у одного или нескольких человек. В толпе минимальный порог возбудимости обычно имеют женщины или дети, а в боевой ситуации – молодые и неопытные, не закаленные в сражениях солдаты. Их испуг проявляется криками – односложными фразами («Пожар!» «Танки!») или междометиями, – выражением лиц и суетливыми телодвижениями. Эти люди становятся источником, от которого страх передается остальным. Происходит взаимная индукция и нагнетание эмоционального напряжения через механизм циркулярной реакции. Далее, если не приняты своевременные меры, масса окончательно деградирует, люди теряют самоконтроль, и начинается паника.

**Паника** – это состояние ужаса, сопровождающееся резким ослаблением волевого самоконтроля. В современной психологии различают панику инди-

видуальную и массовую (коллективную). При массовой панике существенную роль играют механизмы, связанные с эмоциональным кружением. Выделяются четыре комплекса факторов, способствующих возникновению массовой паники: социальные, физиологические, общепсихологические и социально-психологические (в совокупности с идеологическими). В процессе развития паники имеет место особое явление – психологический момент – краткий отрезок времени, следующий обычно за шокирующим стимулом, когда индивид и/или масса переживают состояние «оторопи» и готовы подчиниться первому импульсу. Это наиболее подходящий момент для эффективного перелома ситуации. Известны приемы возвращения психологического момента путем нового шокирующего стимула тогда, когда паника уже началась. Меры по предотвращению и приемы ликвидации паники строятся на учете ее факторов и механизмов.

**Массовые беспорядки** – действия толпы, за которыми нередко стоят подстрекатели и организаторы, преследующие определенные цели. Во время массовых беспорядков на значительной территории нарушается общественный порядок, нарушается, а то и вовсе парализуется деятельность органов государственной власти. Массовые беспорядки являются опасным преступлением, дестабилизирующим обстановку в районах проживания граждан, подрывающим основы общества и государства, нарушающим нормальную жизнедеятельность граждан, работу предприятий, учреждений, организаций.

В уголовно-правовой науке массовые беспорядки характеризуются как крайняя форма обострения общественных отношений и конфликтов. Социально-экономический анализ современных стран показывает риск возникновения массовых беспорядков на почве политического, экономического, религиозного факторов. В настоящее время массовые беспорядки имеют устойчивую тенденцию роста и представляют серьезную опасность для общества, подрывают его устои, нарушают нормальную жизнедеятельность государства и его граждан, функционирования предприятий, учреждений и организаций. Характерная особенность массовых беспорядков заключается в том, что они могут быть спровоцированы экстремистски настроенными элементами и использованы ими в борьбе за власть. На возникновение и развитие массовых беспорядков, по мнению А. З. Ильясова<sup>1</sup>, оказывают влияние следующие факторы:

а) экономические и политические кризисы, снижение жизненного уровня населения, его резкое социальное и имущественное расслоение, увеличение разрыва между уровнем жизни различных групп и слоев населения, возникновение безработицы;

б) развитие процессов сепаратизма, национализма и политического экстремизма;

в) правовой нигилизм; низкий уровень воспитательной работы с молодежью;

<sup>1</sup> См.: Ильясов А. З. Уголовно-правовые и криминологические проблемы массовых беспорядков: дис. ... канд. юрид. наук. Махачкала, 1999.

г) ухудшение экологической обстановки;

д) общий рост преступности и плохая раскрываемость совершенных преступлений.

Массовые беспорядки представляют собой правонарушения, совершаемые одновременно большим количеством людей, на значительной территории, и сопровождающиеся погромами, поджогами, разрушениями и иными формами деструктивного поведения. Толпа может быть как случайной, так и специально собравшейся, возглавляемой или побуждаемой к действиям группой зачинщиков. Участники массовых беспорядков, как правило, стараются подорвать авторитет представителей власти, оклеветать, вызвать сомнения в правомерности действий власти. При массовых беспорядках действия толпы выражаются в погромах, разрушениях, поджогах, самосудах, вооруженном сопротивлении представителям власти, разрушении зданий и других подобных действиях.

*Ст. 212 УК РФ. Массовые беспорядки.*

1) организация массовых беспорядков (ч. 1 ст. 212 УК РФ);

2) участие в массовых беспорядках (ч. 2 ст. 212 УК РФ);

3) призывы к активному неподчинению законным требованиям представителей власти и к массовым беспорядкам, а равно призывов к насилию над гражданами (ч. 3 ст. 212 УК РФ)...

Организация массовых беспорядков выражается в подстрекательстве к ним, а также в руководстве ими, направлении действий толпы на совершение погромов, поджогов, уничтожение имущества. Нередко выдвигаются различные требования к представителям власти, им оказывается вооруженное сопротивление. Руководство массовыми беспорядками может быть не связано с непосредственным участием в них.

Призывом является публичное обращение к гражданам через средства массовой информации, в устной форме перед толпой, путем распространения печатной продукции (листовок, плакатов и т. д.) с целью вызвать активное противодействие законным требованиям представителей власти. Целью призыва может быть совершение погромов, поджогов, уничтожение имущества, совершение насилия над гражданами. Преступление считается оконченным с момента распространения призывов указанного содержания. Не имеет значения, удалось ли виновному добиться поставленной цели. Субъектами преступления могут быть лица, достигшие 16-летнего возраста.

*Психологическое обеспечение ведения переговоров  
с участниками массовых беспорядков*

Переговоры с участниками массовых беспорядков – диалог с целью достижения соглашений, компромиссов – как любое состязательное действие имеют свою стратегию и тактику.

Цель переговоров со стороны сил правопорядка – установление психологического контакта, достижение конструктивных взаимоотношений, оказание психологического влияния с целью изменения поведения преступников,

снижения уровня общественной опасности поведения участников массовых беспорядков.

Участниками переговоров являются психологи, руководство оперативно-го штаба (ОШ), члены ОШ, сотрудники органов внутренних дел, переговорщики, сотрудники, прошедшие специальную подготовку, авторитетные личности, которые могут выступать в качестве посредников.

На группу ведения переговоров возложены обязанности оценки информации, полученной в ходе переговоров и других мероприятий, о группах и их лидерах, намерениях и поведении участников массовых беспорядков, а также разъяснения уголовно-правовых последствий их действий.

При ведении переговоров использование средств морально-психологического воздействия на волю и сознание участников массовых беспорядков с целью склонения их к отказу от дальнейших преступных действий и получения необходимых данных для осуществления оперативно-разыскных, оперативно-технических и других специальных мероприятий.

В ходе переговоров выделяется два основных этапа:

- ориентировочный;
- переговорный;

Наиболее сложным с психологической точки зрения является ориентировочный период переговоров. Он характеризуется неорганизованностью действий демонстрантов, их стремлением подавить волю представителей правоохранительных органов, навязать им удобные для себя формы поведения. При этом в ход идут разного рода оскорбления, угрозы, шантаж, возможны акты вандализма.

Наиболее правильной тактической линией правоохранительных органов в такой экстремальной ситуации является демонстрация психологической устойчивости, снятие эмоционального напряжения, затягивание переговоров для того, чтобы выиграть время для всестороннего уточнения обстоятельств возникновения криминальной ситуации и осуществления разведывательных (диагностических) поисковых мероприятий.

Цель этих мероприятий – выяснение особенностей протестной толпы, личности организаторов, их численности, возрастных, физических, психических и других особенностей, а также получение сведений о намерениях, видах и количестве оружия у них.

Проводится рекогносцировка для выбора наиболее целесообразной формы дальнейшего ведения диалога (устной, с использованием технических средств связи и усиления звука, через посредников, с помощью переводчиков).

С учетом собранной информации принимается решение о задействовании сил и средств, включая специальные средства и оружие, для обеспечения безопасности и возможного пресечения преступных действий организаторов и участников массовых беспорядков силой. Их развертывание должно явиться аргументом, подтверждающим решимость правоохранительных органов принять меры, направленные на прекращение массовых беспорядков.

Второй период ведения переговоров с участниками массовых беспорядков связан с рассмотрением конкретных требований или условий, которые выдвигают лидеры, их представители от толпы, и внесением логических элементов в переговоры. Сам этот факт в значительной степени предопределяет известную пассивность позиции преступников, ибо им приходится рассматривать различные варианты решений, предлагаемые правоохранительными органами, соглашаться с ними или отвергать их. В то же время правоохранительные органы получают возможность мобилизовать необходимые силы и средства, которые воспринимаются преступниками как угроза, крушение их замыслов. Иными словами, начало второго периода переговоров нередко является залогом успеха. Однако положение подчас усугубляется тем, что преступники продолжают «психологическую атаку», навязывают тактику «митингового» обсуждения, периодически провоцируют граждан к неповиновению сотрудникам полиции.

Наиболее оправдывает себя здесь тактический контрприем – предложение демонстрантам выделить своего представителя (посредника) для обсуждения в более спокойной обстановке их заявлений, выдвинутых условий. Замечено, что выделение преступниками представителей обычно направляет переговоры в более спокойное русло.

Во втором периоде переговоров возможен перехват у преступников инициативы в диалоге. Это обеспечивает повышение эффективности психолого-педагогического воздействия на преступников, склонение их к отказу от противоправного поведения путем информирования об уголовной, административной ответственности.

В результате они снижают свою активность в переговорах, делают паузы для ответа на предложения стороны, захватившей инициативу в диалоге, теряют последовательность в своих утверждениях и требованиях, занимают оборонительную позицию, начинают прислушиваться к доводам и суждениям сотрудников правоохранительных органов.

Эти два периода переговоров с преступниками могут быть детализированы. Выделение в них ряда этапов позволяет более свободно ориентироваться в ходе диалога с участниками массовых беспорядков, способствует достижению большей логичности и последовательности ведения такого диалога, помогает более быстрому получению необходимых результатов.

Первый этап организации переговоров – во время его реализации обобщается первоначальная информация о возникновении криминальной ситуации, требующей ведения переговоров, принимается решение об их ведении, выделяются переговорщики, собираются дополнительные данные о создавшемся конфликте, определяется тактика ведения диалога с преступниками, устанавливаются контакты с ними, достигается стабилизация обстановки.

Второй – «захват позиций». В ходе его осуществления организуется взаимодействие сил и средств, обеспечивающих общественную безопасность, прорабатывается возможность разрешения конфликта силой, искиваются



меры социально-психологического воздействия на участников массовых беспорядков и склонения их к отказу от противоправного поведения.

Третий этап включает в себя выдвижение условий и обсуждение их приемлемости, поиск компромиссов, нахождение вариантов взаимоприемлемых решений, торг, психологическую борьбу.

Четвертый включает достижение полного или частичного соглашения, определение путей его реализации, анализ проведенной работы.

В случае упорного выдвижения неприемлемых условий, когда переговоры зашли в тупик, т. е. стороны не нашли взаимоприемлемых решений, договоренность не достигнута, используется технология переговоров «для прикрытия» (оперативная игра). Такое положение в основном возникает, когда возможный вред от принятия выдвигаемых преступниками условий превышает уровень того вреда, который уже достигнут в результате учиненных преступных действий. Переговоры становятся прикрытием успешной реализации намеченных планов использования имеющихся у правоохранительных органов сил и средств. Вести подобные переговоры надо так, чтобы преступники не почувствовали изменения тональности диалога, не догадались о принятом решении подавить их сопротивление силой. Чем больше контраст между успокаивающей манерой ведения переговоров и внезапностью решительного применения силы, тем эффективнее результат.

#### *Тактика оказания психологического воздействия на толпу*

Рассмотрим основные приемы оказания психологического воздействия на толпу.

Продемонстрируйте понимание. Начните свое обсуждение с частичного принятия точки зрения участников массовых беспорядков, вплоть до частичного согласия с ней. Выразить это лучше презентацией, демонстрацией тех позиций, которых, как вы считаете, придерживаются участники демонстрации, митинга. Проявление понимания поможет убедить присутствующих в том, что их принимают серьезно, что их действия рассматривают как имеющие объективные основания.

Дифференцируйте толпу. Постарайтесь вовлечь в диалог максимальное количество слушателей, апеллируйте к наиболее удаленным от вас гражданам, указывая на них в речи, выделяя их в общность по определенному признаку. «Женщины...», «Мужчины...», «Студенты...» «Пенсионеры...» и призывая их выйти из толпы протестующих.

Идентифицируйте лидеров. Добейтесь выдвижения лидеров из числа участников массовых беспорядков. Это позволит перейти от деструктивных действий к диалогу, снизит эмоциональный накал толпы, позволит определить организаторов и их требования, затянуть время переговоров в интересах оптимального использования сил и средств полиции.

Точно формулируйте правовые последствия участия в массовых беспорядках.

Не давайте толпе почувствовать ваши сомнения, неуверенность или надежду на то, что граждане немедленно изменят свое поведение. Старайтесь точно, ясно и беспристрастно излагать и обосновывать выводы и заключения по поводу организации и участия в массовых беспорядках, неповиновения законным требованиям сотрудников полиции и последствий, которые могут иметь место в конкретной ситуации.

Поощряйте отказ участников толпы от противоправных действий

Давайте возможность гражданам выйти из толпы в заранее подготовленные для этого коридоры в оцеплении, информируйте об уменьшении количества участников, внушайте необходимость использования правовых инструментов для выражения своей гражданской позиции (публикации, выступления, заявления в органы государственной власти).

*Психологические особенности ведения переговоров с лидерами (представителями) участников массовых беспорядков*

Среди участников массовых мероприятий (демонстраций, шествий, митингов) встречаются неуравновешенные граждане, склонные к конфликтному поведению, агрессии, особенно по отношению к сотрудникам полиции, осуществляющим охрану правопорядка в оцеплении, заслоне, у заграждения. Нередко, особенно под воздействием алкогольного опьянения, поведение таких граждан становится причиной стихийных или спровоцированных беспорядков.

Прогноз поведения человека – задача в большинстве случаев довольно сложная. Однако избежать провокаций и предупредить конфликты всегда можно, опираясь на некоторые простейшие правила общения с гражданами. Целью тактики уменьшения агрессивности является создание разумно-нейтральной, раскрепощенной и свободной от аффектов атмосферы разговора.

Демонстрация стабильности и спокойствия – избегайте проявлений нетерпения, критики, угрозы, агрессии в адрес обращающихся к вам граждан. Попытки быстрого решения проблемы силовым давлением используются в последнюю очередь. Успокаивающая мимика и телодвижения должны применяться для умиротворения потенциальных правонарушителей посредством нейтрального, вежливого выражения лица, плавных движений, создающих впечатление полного отсутствия агрессии и маскирующих истинные намерения. Сотрудникам полиции не следует вести себя угрожающе, снисходительно или вызывающе, ставить правонарушителя в неловкое положение, заставлять его чувствовать себя трусом, особенно в глазах людей, которых он уважает или которые уважают его.

Доброжелательность должна быть первым ответом на то, что говорит и делает гражданин. Доброжелательность можно проявлять различными путями: голосом, заинтересованностью, активной демонстрацией попытки понять гражданина, озабоченности достижением взаимоприемлемого решения.

Взаимодействие на равных – необходимо избегать недооценки правонарушителя, даже если он ведет себя по-детски непосредственно, не способен

контролировать свои эмоции. Если преступник почувствует, что его не воспринимают всерьез, возможность неуправляемого, агрессивного и даже буйного поведения возрастает.

В разговоре используйте такие приемы, как улыбка, радужное обращение, мимика участия, ориентация корпуса в сторону собеседника. Постоянно поддерживайте «контакт взглядов» при обращении к собеседнику, но не смотрите слишком пристально. Демонстрируйте сочувственное понимание проблем и затруднений собеседника. Доброжелательность обращения предполагает и повышенное внимание к оттенкам поведения собеседника, свидетельствующим об изменениях его психологического состояния. Взгляд, интонация, жесты не должны оставаться незамеченными. Движения рук при дружеском отношении собеседника свободны, жестикуляция дополняет его слова. При негативном отношении, при наличии «злого умысла» движения рук, мимика скованы, закрепошены. Постарайтесь снять психологическую напряженность. Пока эмоциональная напряженность собеседника не снята, говорить следует о вещах, вызывающих позитивные эмоции и реакции. Выражайте согласие с высказываниями собеседника не только словесно, но и жестами, мимикой.

Контролируйте свои высказывания. Не следует выражать несогласие со взглядами собеседника и в то же время высказывать явно нереалистические комплименты в его адрес, использовать громоздкие либо неоднозначные термины и речевые обороты, проявлять торопливость, спешку либо неуверенность и заискивание.

Держите свое (личное) мнение при себе. Умение внимательно выслушать является основным правилом, необходимым для разрешения конфликтов. Слушая говорящего, основное внимание нужно уделить точке зрения собеседника, не проявляя при этом собственного отношения. Обеспечение массовых мероприятий требует высокого профессионализма: вы не можете позволить себе высказать собственное мнение о происходящем или начать дискуссию с кем-то из толпы. Помните: если ваши собственные чувства по какому-то вопросу настолько ярко выражены, что это может помешать выполнению обязанностей сотрудника полиции, заранее поставьте в известность об этом ваше руководство: лучше, если вас отстранят от участия в оцеплении, чем если вы выплеснете свои эмоции на кого-то из демонстрантов.

Распоряжайтесь инициативой. Это намного продуктивнее, чем постоянно владеть ею, «подавляя» собеседника. Тактически бывает выгоднее уступить лидерство, например, при обсуждении конкретных вариантов практического решения им же затронутой проблемы, направив тем самым энергию собеседника в позитивное русло. Авторитарный стиль общения необходим, когда возникает угроза выхода ситуации из-под контроля, или в экстремальной обстановке, когда требуются быстрые и решительные действия.

Говорите на одном языке. Полное взаимопонимание достигается при диалоге, в котором собеседники пользуются близкими системами знаков и оди-

наково понимают ситуацию общения. Манера общения сотрудника должна соответствовать (в допустимых этических нормах пределах) представлениям той социальной группы, к которой принадлежит его собеседник. Тогда снимаются ограничения во взаимопонимании, порождаемые социальными, политическими, религиозными, профессиональными и другими различиями.

Используйте способы условного соглашения. Прежде всего, правонарушителю необходимо предоставить возможность выговориться. «Разрядившись», он, как правило, успокаивается. Выслушав его внимательно и серьезно, сделать в деловом тоне «пару тактичных замечаний» по существу проблемы. Высказать собственное отношение к происшедшему; сослаться на соответствующие законы, правила, указания, усилив этим собственную позицию, сделав свои аргументы более убедительными. Выделить моменты, в которых аргументация правонарушителя носит спорный характер. Формулируя контраргументы, нельзя начинать высказывание со слова «но», т. к. для оппонента оно несет значение противоречия. Заканчивая разговор, можно проявить некоторую уступчивость, отметив «пользу» информации, полученной в диалоге.

*Пересказ.* Пересказ является инструментом в деле общения с потенциальными правонарушителями. Когда процесс общения допускает возможность пересказать сведения, которые изложил собеседник, то сделать это следует в его присутствии для уточнения деталей. Пересказ оказывает положительное воздействие на установление нормальных отношений с конфликтным собеседником, т. к. убеждает, что его действительно внимательно выслушали и попытались понять. Если не удалось правильно понять собеседника, то нужно получить его дополнительные разъяснения. При пересказе следует обратить внимание на то, насколько внимательно собеседник слушает пересказ, это позволяет определить значимость для него поднятой проблемы или использование им темы для маскировки правонарушающих действий.

*Реагирование контрвопросом.* Из затруднительной ситуации в общении можно выйти, задав контрвопрос. Неожиданный переход из активной роли нападающего к роли отвечающего помогает, как правило, «успешно» закончить разговор или перевести его на другую тему. Вопросы должны быть уточняющими, показывать желание сотрудника разобраться в полученной информации. Задавать их следует в вежливой, но четкой форме, т. к. они касаются практических дел и требуют ясных ответов. Прямых вопросов не должно быть много или их нужно чередовать с утвердительными фразами, чтобы не выглядеть агрессивным и не оказывать истощающего воздействия на собеседника. Раздражение могут вызывать и наводящие вопросы. Наиболее целесообразной формой построения беседы будет выявление мнения собеседника, т. к. большинство людей предпочитают говорить о том, что сказал кто-то другой.

*Техника вселения неуверенности.* Проявляя самоуверенность, человек демонстрирует нежелание изменить свою позицию. Для изменения его уста-

новки, нужно внести в его сознание элемент сомнения. Добиться этого можно спокойными и серьезными вопросами, которые вызовут неуверенность оппонента в собственной аргументации. Убедительная формулировка или повторение выраженного сомнения усиливают желательную неуверенность («Вы уверены? Я спрашиваю это по вполне определенной причине. Вы действительно уверены?»). Для некоторых людей, необоснованно убежденных в своей правоте, приведенные выше критические вопросы с требованием привести хотя бы один аргумент сами по себе могут вселить сомнение. Когда нарушитель проявляет неуверенность, сотрудник полиции может помочь ему выйти из затруднительной ситуации общения, оставив за собой в диалоге позицию сильного.

*Невербальные особенности диалога.* При ведении диалога с потенциальными правонарушителями сотрудникам ОВД не нужно опускать руки, держать их в карманах или скрещивать на груди. Это неэффективно для защиты уязвимых мест и при необходимости атаковать. Недопустимо тыкать пальцем и сжимать кулаки. Руки нужно держать свободными и открытыми, с ладонями, направленными в сторону враждебно настроенных людей. При осуществлении охранных функций в экстремальных условиях не все психологические приемы снятия повышенного напряжения подходят. Так, не следует успокаивать враждебно настроенных людей, положив им руки на плечи или протягивая их для рукопожатия. Такие действия лишают сотрудников тактических преимуществ при необходимости перейти к силовому воздействию и, кроме того, могут быть истолкованы как враждебные. Целесообразно относиться к лицам, проявляющим повышенную агрессию, возбуждение, не как к личным врагам, а как к больным людям.

Массовые беспорядки относятся к числу чрезвычайных обстоятельств, значительно осложняющих оперативную обстановку, представляют большую общественную опасность, нарушают нормальный ритм жизни общества, вызывают широкий общественный резонанс. Особое значение в пресечении массовых беспорядков имеет психологическое обеспечение деятельности подразделений полиции в части ведения переговоров с участниками массовых беспорядков, оказания психологического воздействия на толпу. Участие психолога в процессе взаимодействия протестующих и сотрудников полиции позволяет установить результативный контакт с лидерами групп граждан, вовлеченных в массовые беспорядки, снизить уровень общественной опасности действий толпы, минимизировать ущерб от массовых беспорядков.

#### *Вопросы для самостоятельной подготовки*

1. Что такое массовые беспорядки?
2. Какие особенности массовых беспорядков вы знаете?
3. Укажите виды толпы, возникающих в связи с массовыми беспорядками.
4. На чем основано управление поведением толпы, какие вам известны приемы управления ею?

5. Назовите основные примы манипуляции толпой и приведите примеры.
6. Какие психологические особенности ведения переговоров вы знаете?
7. Какие тактики слушания следует применять при обеспечении переговоров?
8. Что такое паника? Как соотносятся массовая и индивидуальная паника?
9. Какие субъективные условия повышают (соответственно, какие снижают) вероятность возникновения паники?
10. Дайте определение понятиям «слухи» и «сплетни».
11. К чему могут привести слухи в толпе?
12. Приведите пример разрастания слухов и их последствий в политике.

### **Тестовые задания к теме**

*Соотнесите подходы к пониманию лидерства с их содержательными характеристиками:*

I. Разновидность власти	а) постоянное, широкое приоритетное воздействие на всех членов группы при их признании правомерности руководства
II. Управленческий статус	б) символ эмоционально-психологической общности группы и образец поведения его членов
III. Влияние на других людей	в) направленность сверху вниз, носителем выступает один человек или небольшая группа лиц
IV. Естественный социально-психологический процесс	г) положение в обществе, которое характеризуется способностью занимающего его лица направлять и организовывать коллективное поведение
V. Неформальное явление	д) влияние личного авторитета человека на поведение членов группы

1. Какова природа лидерства:
  - а) она зависит от желания человека;
  - б) это относительно независимое явление;
  - в) она коренится в биологической природе человека;
  - г) она зависит от желания других людей.
2. Какое личностное качество не присуще лидеру:
  - а) инициативность;
  - б) зависимость;
  - в) зрелость;
  - г) уверенность в себе.
3. Какая из теорий лидерства рассматривает харизматического лидера как концентрированное воплощение ценностей группы:
  - а) теория черт;
  - б) ситуативная теория;
  - в) теория последователей;
  - г) теория деятельности.

4. Соотнесите типы лидеров с их содержательными характеристиками:

I. Лидер-организатор	а) опирается на знание скрытых деталей ситуации, в курсе сплетен и хорошо знает, на кого и как можно повлиять
II. Лидер-творец	б) нужды коллектива воспринимает как свои собственные и активно действует
III. Лидер-борец	в) вежлив, предупредителен, способен к сопереживанию, уважает людей и готов поддержать их в трудную минуту
IV. Лидер-дипломат	г) способен видеть новое и браться за решение проблем, которые кажутся неразрешимыми
V. Лидер-утешитель	д) первым идет навстречу опасности или неизвестности и без колебаний вступает в борьбу

5. Что из перечисленного не относится к разновидностям больших групп:

- а) этнические группы;
- б) организации;
- в) гендерные группы;
- г) возрастные группы;
- д) социальные слои.

6. Что из перечисленного не относится к общим признакам больших групп:

- а) нравы, обычаи, традиции;
- б) образ жизни;
- в) единые денежные знаки;
- г) ценности и стереотипы.

7. Феномен конформности изучался в экспериментах:

- а) С. Аша;
- б) У. Томаса;
- в) Дж. Хоманса;
- г) Г. Тарда.

8. Что такое национальная психика:

- а) составная часть общественного сознания;
- б) психика человека, принадлежащего к определенной национальной группе;

- в) психика людей, проживающих на отдельно взятой территории;
- г) ярко выраженные национальные черты.

9. Что свойственно маргинальным слоям населения:

- а) трудолюбие, преданность профессии и своему делу;
- б) рациональный образ мышления и деловой этики;
- в) настойчивое стремление к массовому выражению своих социальных и имущественных настроений;
- г) неверие в свои силы, убеждение в безысходности своего положения, моральная и духовная деградация.

10. Какое понимание толпы характерно для взгляда Г. Лебона:

- а) большое скопление людей;

б) собрание людей, чьи черты отличаются от характеристик отдельных индивидов, входящих в состав этого собрания;

в) форма массового психоза;

г) случайное множество людей.

11. Каузальная атрибуция – это:

а) перцептивная установка;

б) приписывание другому причин его поведения;

в) социальное сравнение;

г) социальный стереотип.

12. Соотнесите типы толпы с их содержательными характеристиками:

I. Случайная толпа	а) скопление людей, стремящихся к уничтожению и разрушению без рациональной основы для своих действий
II. Конвенциональная толпа	б) скопление людей, стремящихся избежать некой воображаемой или реальной опасности и охваченных чувством страха
III. Экспрессивная	в) собирается по поводу заранее объявленного мероприятия
IV. Экстатическая	г) возникает в связи с неожиданным событием
V. Агрессивная	д) когда, люди образующие толпу доводят себя до иступления в совместных ритуальных или иных действиях
VI. Паническая	е) является результатом трансформации случайной или конвенциональной толпы, когда людьми овладевает общий эмоциональный настрой, выражаемый коллективно и ритмически
VII. Стяжательная	ж) толпа, действие которой направлено на немедленное изменение конкретной ситуации, которая каким-то образом не устраивает ее участников
VIII. Повстанческая	з) скопление людей, находящихся в непосредственном конфликте из-за обладания теми или иными ценностями, которых недостаточно для удовлетворения потребностей всех участников

13. Какие из перечисленных ролей не входят в ролевую структуру агрессивной толпы:

а) организаторы и зачинщики;

б) активные участники;

в) любопытствующие;

г) эмоционально неустойчивые личности;

д) добросовестно заблуждающиеся;

е) авторитетные лидеры.

14. От чего зависит степень вероятности массовых беспорядков (выберите два правильных ответа):

а) от уровня развития политической культуры;

б) от уровня развития личности;

в) от степени обостренности социально-экономических проблем;

г) от степени социализированности индивидов.



## ТЕМА 5. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В УСЛОВИЯХ МАССОВЫХ БЕСПОРЯДКОВ

Психологические особенности деятельности сотрудников органов внутренних дел в экстремальных ситуациях, вызванных массовыми беспорядками в настоящее время довольно подробно исследованы. Обобщение работ В. Л. Васильева, А. В. Дулова, А. Р. Ратинова, А. М. Столяренко дает возможность выделить в деятельности сотрудника органов внутренних дел следующие специфические психологические особенности, отражающие требования к действиям в ситуации массовых беспорядков<sup>1</sup>:

- строгая правовая регламентация деятельности сотрудников органов внутренних дел правовыми нормами (законодательными актами, нормативными документами МВД и т. п.) как одна из наиболее специфических особенностей профессиональной деятельности. Все это в итоге порождает повышенную ответственность сотрудника за свои решения и действия;

- наличие властных полномочий, дающее право в необходимых случаях вторгаться в личную жизнь людей, выяснять обстоятельства, которые нередко стараются скрыть от окружающих, входить в жилище граждан, ограничивать в необходимых случаях свободу отдельных граждан и даже лишать ее;

- постоянное противоборство и противодействие заинтересованных лиц, отражающееся в волевом напряжении, активной умственной деятельности, различных эмоциональных реакциях;

- коммуникативность, имеющая многосторонний и исключительный характер. Многосторонность коммуникативности сотрудника состоит в том, что он общается с представителями различных возрастных категорий, с людьми разных профессий, занимающих различное правовое положение. Коммуникативность сотрудника – черта, необходимая для правильной организации производства различных следственных, оперативно-разыскных и профилактических мероприятий;

- познавательный характер, что требует не только многообразного решения мыслительных задач различного плана и трудности, но и организации практического их осуществления. При этом деятельность чисто мыслительная, имеющая целью построение различных версий, составление планов осуществления оперативно-служебных мероприятий и планов работы в целом, соединяется с практической организацией работы, реализующей мысленные схемы и решения;

- дефицит времени и наличие нервно-психических перегрузок в ходе профессиональной деятельности, проявляющиеся в необходимости соблюдения процессуальных и других сроков, которые отводятся на расследование уголовного дела, рассмотрение заявлений граждан и пр.

<sup>1</sup> Цит. по: Асямов С. В., Пулатов Ю. С. Профессионально-психологический тренинг сотрудников органов внутренних дел. Ташкент, 2002.

Появление этих требований, обусловлено, по мнению С. Д. Селиванова, тем, что в условиях массовых беспорядков изменяются приемы и способы деятельности сотрудников, создается особая группировка сил и средств и иная система управления. От всего личного состава требуются высокая профессиональная выучка, самоотверженность и психологическая стойкость<sup>1</sup>.

Напряженность связана и с большими физическими и психическими нагрузками, действиями в условиях конфликтной ситуации, воздействием различного рода стрессовых факторов, ненормированным рабочим днем, наличием отрицательной эмоциональной окраски деятельности, т. к. сотруднику приходится сталкиваться с проявлениями человеческого горя, сложными, порой экстремальными условиями служебной деятельности.

В целом, условия, характеризующие деятельность сотрудника полиции в ситуации массовых беспорядков, можно условно разделить на типовые и экстремальные.

К экстремальным условиям относятся те, которые требуют повышенного нервно-психического напряжения, депривации жизненных потребностей, связанные с глубокими эмоциональными переживаниями, влияющими на экзистенциальные сферы (личностные ценности, смыслы).

К типовым условиям профессиональной деятельности относятся составляющие повседневной деятельности сотрудника полиции, выполнения им служебных обязанностей.

Экстремальность воздействий на сотрудника определяется не только их силой, продолжительностью, но также и новизной, неожиданностью, непривычностью проявления. Иначе говоря, это факторы, к которым человек еще не адаптирован и не готов действовать в их условиях.

В качестве факторов, определяющих экстремальность, могут рассматриваться следующие условия (физические, биологические, социально-психологические).

1. Различные эмоциогенные воздействия в связи с опасностью, трудностью, новизной, ответственностью выполняемой работы, ограниченной дефицитом необходимой информации.

2. Действия ночью, при сенсорной депривации, а также при явном избытке противоречивой информации.

3. Развитие состояния паники.

4. Чрезмерные психические напряжения в очень ответственной мыслительной, психомоторной деятельности при значительных нагрузках на познавательные психические процессы: внимание, восприятие, память.

5. Чрезмерные нагрузки на речевые функции, особенно в условиях сильных эмоций.

6. Высокие физические нагрузки при чрезмерных напряжениях силы, выносливости, быстроты в статических положениях.

---

<sup>1</sup> См.: Селиванов С. Д. Задачи, выполняемые органами внутренних дел во время массовых мероприятий // Вестн. Воронеж. ин-та МВД России. 2008. № 1. С. 12–16.

7. Высокие физические и эмоциональные напряжения при воздействии ускорений, вестибулярных нагрузок, резких перепадов барометрического давления, дыхания под избыточным давлением.

8. Условия режима длительной гипокинезии (обездвиженности, ограничения двигательной активности), гиподинамии (дефицита естественного приложения сил).

9. Воздействия неблагоприятных климатических, микроклиматических условий обитания: жары, холода, высокой влажности, кислородной недостаточности, повышенного состава углекислоты во вдыхаемом воздухе.

10. Неблагоприятное воздействие различных радиочастот, шумов, вибрации.

11. Наличие во вдыхаемом воздухе, окружающей среде разных вредоносных элементов (в т. ч. в гидросфере).

12. Чувство голода, жажды.

В качестве экстремальных условий жизнедеятельности и труда рассматриваются также различные патологические состояния организма, выраженные неблагоприятные функциональные и психические состояния, развившиеся в итоге внешних экстремальных воздействий.

#### *Индивидуально-психологические особенности личности в связи с экстремальными факторами профессиональной деятельности*

Проживание экстремальных ситуаций обуславливает широкий спектр поведенческих и личностных изменений, способствует возникновению особенностей конституционально-биологических и характерологических свойств личности сотрудника как проявлений деструктивного поведения.

В зависимости от типа реакции на ситуацию возможны психофизиологический и психологический уровни реакции на нее.

1. На психофизиологическом уровне представлены реакции психологического стресса, травмы, психогенного расстройства.

1.1. *Стресс* представляет собой особое состояние психики, организма в целом, определяемое широкой мобилизацией функциональных резервов для преодоления какого-либо экстремального воздействия. В современной психологической литературе существует следующее определение стресса: неспецифический ответ, функциональное состояние напряжения, реактивности организма, возникающее у человека и животных в ответ на воздействие стрессоров – значительных по силе при действии экстремальных или патологических для организма человека или животного раздражителей.

Л. А. Китаев-Смык выделяет четыре синдрома стресса. Они, развиваясь в определенном порядке, становятся фазами развития стресса. Первым в предельно переносимых экстремальных условиях проявляется эмоционально-поведенческий синдром, затем следует вегетативный (синдром превентивно-защитной вегетативной активности). После них преимущественно выраженными становятся когнитивный (синдром изменения мыслительной активности при стрессе) и социально-психологический (синдром изменения общения при стрессе).

Если первые два синдрома можно рассматривать как проявления этапов адаптационной активности относительно низкой (в иерархическом плане) «функциональной системности» организма, то последние два – как обусловленные индивидуально личностными особенностями людей, проявляющимися в экстремальных условиях. Подчеркивая психологическую сторону стресса, следует отметить, что человек реагирует не только на действительно существующую опасность, но также и на угрозы и символы опасности, связанные с переживаниями в прошлом.

Таким образом, под термином «стрессовое событие» могут быть объединены все внешние воздействия на человека, которые, несмотря на все свое огромное разнообразие, вызывают в целом один и тот же эффект – комплекс негативных эмоций, понижающий в той или иной степени функциональные возможности индивида либо ослабляющий прямо или косвенно общую сопротивляемость организма.

Н. Г. Хохловой разработана операциональная классификация уровней интенсивности жизненного стресса:

1) стрессовые ситуации практически отсутствуют или не оказывают отрицательного воздействия на адаптацию. Однако не исключено «избегающее» поведение или отсутствие откровенности в ответах;

2) низкий уровень жизненного стресса при устойчивой адаптации к ситуациям профессиональной и личной жизни;

3) умеренный уровень жизненного стресса при относительно устойчивой адаптации к сложным профессиональным ситуациям и проблемам личной жизни;

4) повышенный уровень стресса, вызывающий трудности адаптации в какой-либо одной или в обеих сферах жизни;

5) высокий уровень жизненного стресса, психическая усталость, риск психической дезадаптации, профессионального срыва или возникновения симптомов постстрессовых нарушений;

6) предельный уровень жизненного стресса, крайнее напряжение и риск истощения психологических резервов. Возможны хронические невротические состояния, стойкое нарушение профессиональной и социальной адаптации.

Стрессовое событие представляет собой три взаимосвязанных компонента: 1) дистанционно возникающая угроза; 2) ее восприятие и эмоциональное переживание; 3) физиологические (соматические) последствия переживаний.

В качестве составляющих психотравмирующего события рассматриваются условия ситуации в зависимости от следующих факторов:

- степень угрозы жизни;
- тяжесть потерь;
- внезапность события;
- изолированность в момент события от других людей;
- степень воздействия окружающей обстановки;

- защита от возможного повторения психотравмирующего события;
- моральные конфликты, связанные с событием;
- пассивная или активная роль человека в этой ситуации;
- непосредственное воздействие данного события.

В процессе ответной реакции на психотравмирующее событие можно выделить фазы:

- первичной эмоциональной реакции;
- «отрицания», выражающегося в эмоциональном оцепенении, подавлении мыслей о случившемся, избегании ситуаций, напоминающих о психотравмирующем событии;
- чередования реакции «отрицания» и «вторжения». «Вторжение» проявляется в «прорывающихся» воспоминаниях о психотравмирующем событии, снах о событии, повышенном уровне реагирования на все, что напоминает психотравмирующее событие;
- дальнейшей интеллектуальной и эмоциональной переработки травматического опыта.

Длительность процесса ответного реагирования на стрессовое событие обуславливается значимостью для индивида связанной с этим событием информации. При благоприятном осуществлении данного процесса он может длиться от нескольких недель до нескольких месяцев после прекращения психотравмирующего воздействия.

Напряжение, возникшее в результате действия стрессора, часто сохраняется довольно долго после того, как вызвавшее его событие произошло. Многие люди либо не распознают симптомы стресса, либо не знают, каким образом можно избавиться от него. Напряжение, таким образом, «встраивается» в систему личности и никак о себе не напоминает, пока с системой не происходит что-то, что разбалансирует ее.

Человек находится в состоянии стресса или периодически возвращается в это состояние до тех пор, пока информация о стрессовом (психотравмирующем) событии перерабатывается.

Посттравматические стрессовые расстройства (ПТСР) развиваются у лиц, которые пережили такую ситуацию, воздействие которой вызвало эмоциональный или физический стресс. Психотравмирующее воздействие ситуации может подразделяться на мощное и однократное (применение оружия, задержание вооруженного преступника, стихийное бедствие); интенсивное и многократное, требующее периода адаптации к постоянно действующим источникам стресса (несение службы при чрезвычайных обстоятельствах, участие в боевых действиях против незаконных вооруженных формирований).

Психотравмирующее воздействие характеризуется также различной степенью внезапности, масштабности, может служить источником как объективно, так и субъективно обусловленного стресса (из-за недостаточной опытности, психологической неподготовленности, низкой эмоциональной устойчивости конкретного сотрудника).

Общим обязательным условием для диагностики постстрессовых нарушений является факт переживания индивидом события, выходящего за пределы обычного человеческого опыта, способного травмировать психику практически любого здорового человека (например, серьезная угроза жизни и здоровью, как своему, так и близким или друзьям; внезапное разрушение жилья или общественного здания и т. п.). К стрессорам, вызывающим эти расстройства, относят стихийные бедствия, техногенные (антропогенные) катастрофы, а также события, являющиеся результатом целенаправленной, часто преступной деятельности: диверсии, террористические акты, пытки, массовое насилие, боевые действия, лагеря смерти и пр.

Необходимым условием развития ПТСР является также то, что пережитое событие сопровождалось интенсивными эмоциями страха, ужаса или ощущением беспомощности индивида перед лицом драматических обстоятельств, что, собственно, и составляет причину возникновения постстрессовых состояний.

Структура расстройства психической деятельности включает в себя две взаимосвязанные подгруппы нарушений. Это симптомы упорного вторжения в сознание образов, воспоминаний и эмоций, связанных с содержанием психотравмирующих обстоятельств, вызывающего всякий раз сильный психологический дистресс у индивида; и «симптомы избегания», проявляющиеся в стремлении и попытках настойчиво избегать мыслей, чувств, разговоров, лиц, мест и деятельности, вызывающих воспоминания о травме. При этом отмечаются такие явления, как сужение спектра и уменьшение силы эмоционального реагирования, заметное снижение интереса и участия в ранее значимых видах деятельности, чувства зависимости или отчужденности от людей, сокращения или отсутствия будущего и ряд других.

Другой общей для постстрессовых нарушений подгруппой симптомов являются устойчивые симптомы общей повышенной возбудимости центральной нервной системы, свойственной пострадавшим с последствиями психической травмы, и повышенная реактивность их психики в отношении специфических, своего рода «ключевых», раздражителей. Она включает в себя нарушения сна (трудности засыпания, бессонницу); раздражительность, вспышки внезапного гнева; трудности сосредоточения, концентрации внимания; повышенную (не соответствующую ординарным обстоятельствам) бдительность; готовность к оборонительной реакции «бей или беги».

Присутствие указанных нарушений является необходимым, но недостаточным условием наличия ПТСР. Еще один критерий, дополняющий картину постстрессового состояния, состоит в том, что расстройства обуславливают выраженный дистресс, нарушают социальную, профессиональную или иную значимую деятельность. Этот критерий можно назвать функциональным: он связан с нарушением психологической адаптации, снижением профессиональной работоспособности, ухудшением качества жизнедеятельности в целом.

Психотравмирующие события, по данным разных авторов, приводят к развитию аффективных расстройств и психологической дезадаптации различной степени выраженности. Все это, как и непосредственно ПТСР, является фактором, провоцирующим злоупотребление психоактивными веществами (иногда это явление рассматривается в комплексе проявлений психологической дезадаптации), в т. ч. и злоупотребление алкоголем. Некоторые авторы связывают ПТСР и злоупотребление алкоголем, обусловленное стремлением к снятию «остроты» воспоминаний, чувств.

Выполнение служебных задач в экстремальных условиях у значительного числа сотрудников вызывает развитие состояний психической дезадаптации, неблагоприятные изменения личности, которые в дальнейшем отрицательно сказываются на состоянии их здоровья, служебных и семейно-бытовых взаимоотношениях, увеличивают риск совершения чрезвычайных происшествий (самоубийств).

**1.2. Психическая травма** – это жизненное событие, затрагивающее значимые стороны существования человека и приводящее к глубоким психологическим переживаниям. Результатом сильной, одномоментной психической травмы или же относительно слабого, но длительного психического травмирования является психогения. Длительный стресс, условия профессиональной деятельности, угроза жизни, потеря близкого человека, семейные неурядицы, обида, неразделенная любовь и иные отрицательные переживания могут вызывать функционально-динамические нарушения нервной деятельности, рассматриваемые в качестве психогении. Большое значение для возникновения имеет предварительное изменение соматического состояния, ослабленность организма предшествующими заболеваниями, недосыпаниями, кровопотерями. Психогении являются принципиально полностью обратимыми болезненными состояниями и обычно исчезают спустя какое-то время после минования травмирующей ситуации.

Психические травмы различаются с учетом количественных критериев (сила воздействия, его длительность); также имеет значение содержание психической травмы. Ряд авторов выделяют следующие разновидности психотравмирующих факторов: 1) шоковые, сверхсильные и внезапные психические травмы; 2) психотравмирующие ситуации относительно кратковременного действия; 3) хронически действующие психотравмирующие ситуации; 4) факторы эмоциональной депривации (лишение любви и внимания).

Психогении рассматривают как опосредованное всей личностью (на сознательном и бессознательном уровнях) формирование переживания при развитии патологических форм психологической защиты или их срыве.

**1.3. Психогенные нервно-психические заболевания.** К данному виду заболеваний относятся неврозы и реактивные психозы.

Реактивные психозы развиваются после шоковых, сверхсильных психических травм, отличающихся большой силой, интенсивностью и внезапностью действия (стихийные бедствия, внезапные нападения с угрозой для жизни).

Такие психические травмы обычно приводят к реактивным психозам типа аффективно-шоковых реакций (с психомоторным возбуждением либо, напротив, с обездвиженностью), а также другим реактивным психозам с более сложными психопатологическими картинами – истерическим, бредовым и депрессивным психозами.

Невроз определяют как психогенное (конфликтогенное) функциональное личностное расстройство, которое проявляется преимущественно эмоциональными нарушениями, нарушениями поведения и нарушениями нейровегетативной регуляции внутренних органов. Невроз – это следствие неразрешимого внутриличностного мотивационного конфликта при недостаточной эффективности механизмов психологической защиты.

2. Психологический уровень содержит в себе субъективное переживание конфликта, фрустрации и кризиса.

2.1. **Конфликт** представляет собой противостояние людей (межличностные конфликты) или групп с противоположно направленными интересами, мнениями, позициями, целями, достижение которых ущемляет интересы противостоящей стороны (групповые конфликты). В деятельности сотрудника полиции встречается несколько разновидностей конфликта, которые можно подразделить на внутриличностные и межличностные.

Внутриличностные конфликты обусловлены ситуацией столкновения мотивов, зачастую общественно и лично значимых. Внутриличностные конфликты могут быть:

- когнитивными (конфликтом личностных представлений и реальности);
- экзистенциальными (чувство вины, морального долга, совести, сопряженные с самоанализом глубинных проблем внутриспсихической реальности: проблем смысла, существования, оправдания).

Межличностные конфликты возникают между различными людьми, имеющими противостоящие цели и стремящимися навязать друг другу свое мнение, свою волю. Такие конфликты характеризуются:

1) нарушением норм взаимодействия и сотрудничества (межличностные отношения строятся на основе принципов конкуренции, а не сотрудничества);

2) столкновением ценностных ориентаций, интересов, материальных и карьерных притязаний (результат конфронтации);

3) ростом конкурентности, соперничества, соревновательности (личностные амбиции);

4) рассогласованием между целью деятельности и способом ее достижения (на достижение незначимой цели в конфликте могут тратиться значительные усилия).

При возникновении конфликтов между личностью и группой, как правило, отмечается наличие у личности таких черт, как амбициозность, апломб, упрямство, завышенный уровень притязаний и завышенная самооценка (часто личность с психопатическими чертами). Что касается групповых конфликтов, то уровень экстремальности в данном случае наиболее высок, т. к. в пси-



хологическом функционировании группы существуют свои законы ее развития, групповая динамика, которая вмешивается, усиливает конфликт (снижение интеллектуального потенциала, нивелирование ответственности, усиление эмоциональных компонентов общения, феномен сдвига риска). Исследования показывают, что у представителей умственного труда экстремальные условия, определяемые ожесточившимися конфликтами, приводят к снижению профессиональной работоспособности до 70 процентов, причем негативное психическое состояние продолжается еще несколько часов, а то и дней после завершения конфликта.

2.2. **Фрустрация** (от лат. *frustratio* – обман, тщетное ожидание) – состояние, когда на пути достижения значимой цели человек встречает непреодолимое препятствие. Фрустрация определяется также как психическое состояние, вызванное неуспехом в удовлетворении потребности, желания. Состояние фрустрации сопровождается различными отрицательными переживаниями: разочарованием, раздражением, тревогой, отчаянием<sup>1</sup>.

Фрустрации возникают в ситуациях конфликта, когда удовлетворение потребности наталкивается на непреодолимые преграды. Необходимыми признаками фрустрирующей ситуации, согласно большинству определений, является наличие сильной мотивированности достичь цели (удовлетворить потребность), а также преграды, препятствующей этому достижению. В деятельности сотрудника полиции можно выделить отдельные виды фрустрирующих ситуаций.

1. В зависимости от характера фрустрируемых мотивов (базовые психологические потребности в безопасности, уважении, любви, фрустрация которых носит патогенный характер; и приобретаемые потребности, фрустрация которых не вызывает психических нарушений).

2. В зависимости от характера субъективно осознаваемой преграды:

- физические (стены тюрьмы);
- психологические (парализующий страх, особенности мышления);
- социокультуральные (нормы, правила, запреты).

3. В зависимости от презентации барьера: внешние барьеры не дают испытуемым выйти из ситуации («Ты как сотрудник полиции обязан...»), внутренние проявляются в виде установки («Я не смогу...», «Это не для меня...»).

Психологические последствия фрустрации проявляются в агрессивности, возбужденности, враждебности, негативизме и иных поведенческих реакциях.

2.3. Понятие «**кризис**» характеризует психологическое состояние, порождаемое вставшей перед человеком проблемой, от которой он не может уйти и которую не может разрешить в короткое время и привычным способом (смерть близкого человека, тяжелое заболевание, изменение внешности, резкое изменение социального статуса и т. п.). Переживание кризисной ситуации проявляется в ряде признаков:

<sup>1</sup> См.: Краткий психологический словарь / под ред. А. В. Петровского. М., 1998.

- высоком психическом напряжении;
- информационной неопределенности ситуации кризиса;
- потенциальной возможности роста и развития;
- предполагает возможность трансцендирования, когнитивного и эмоционального выхода за пределы наличия бытия.

Находящийся в кризисе человек не видит выхода из сложившейся проблемной ситуации. С одной стороны, это ощущение безысходности влечет за собой тяжелые переживания, с другой стороны, в этот момент человек максимально открыт новому опыту. Ситуации, приводящие к развитию психологического кризиса, признаются неразрешимыми с помощью традиционных поведенческих стратегий предметно-практической и познавательной деятельности, сформированных у клиента. В связи с этим Ф. В. Василюком вводится понятие «пере-живание» кризиса, где подчеркивается не эмоциональный, а экзистенциальный аспект преодоления кризиса.

В качестве общих закономерностей личностного реагирования на кризисные ситуации, по В. В. Козлову, можно выделить следующее:

- положительные сдвиги психологического или физиологического функционирования возникают только на первых фазах стрессовой ситуации;
- при высокой интенсивности или длительности травмирующей ситуации возможен срыв адаптационных механизмов личности;
- высока вероятность «застревания» в ситуации без внешней энергетической поддержки;
- как правило, психическая дезадаптация сопровождается потерей жизненных сил (витальности), а также нарушением социального функционирования;
- личность фиксируется на негативном аспекте опыта, что сопровождается потерей перспективных целей жизни, может привести к реакциям депрессии, апатии, повышению личностной тревожности, другим деструктивным изменениям личности, сопровождаемым как психическими, так и психосоматическими нарушениями.

Процесс влияния факторов экстремальной ситуации сопровождается адаптацией (приспособлением) психики, биологическим смыслом которого является сохранение работоспособности личности. В ходе адаптации сотрудника к условиям чрезвычайной ситуации выделяются следующие этапы, характеризующиеся сменой психических состояний (когнитивных, эмоциональных и пр.):

- подготовительный;
- стартового психического напряжения;
- острых реакций психических входов;
- психической реадaptации;
- завершающего психического напряжения;
- острых психических реакций выхода;

– этап реадaptации.

На выявленных этапах последовательно происходит приспособление к существованию в условиях эмоциональной неопределенности, разрушение шаблонов восприятия, поведения, социально-психологических отношений. Процессы реадaptации направлены на формирование компенсаторных реакций, призванных восполнить дефицит отсутствующих психических механизмов осуществления деятельности и общения, что сопровождается повышенным нервно-психическим напряжением. Последний этап характеризуется процессом закрепления сложившихся механизмов поведения в условиях чрезвычайной ситуации.

Ю. А. Алексаидровским выявляется системный характер динамики личностно-типологических механизмов на этапе психической адаптации (рис. 5).

Учет всего комплекса спасательных, социальных и медицинских мероприятий дает возможность схематически выделить три периода развития ситуации, которые вызывают различные психогенные нарушения.

Первый (острый) период характеризуется внезапно возникшей угрозой собственной жизни и гибели близких. Он продолжается от начала воздействия до организации спасательных работ (минуты, часы). Мощное экстремальное воздействие затрагивает в этот момент в основном жизненные инстинкты (самосохранение) и приводит к развитию неспецифических, внеличностных психогенных реакций, основу которых составляет страх различной интенсивности. В это время наблюдаются преимущественно психогенные реакции психотического и непсихотического уровня. Особое место в этот период занимают психические расстройства у получивших травмы и ранения. В таких случаях требуется квалифицированный дифференциально-диагностический анализ, направленный на выявление причинно-следственной связи психических нарушений, как непосредственно с психогениями, так и с полученными повреждениями (черепно-мозговая травма, интоксикация вследствие ожога и др.).

Во втором периоде, протекающем при развертывании спасательных работ, по образному выражению, начинается «нормальная жизнь в экстремальных условиях». В это время в формировании состояний дезадаптации и психических расстройств значительно большее значение имеют особенности личности пострадавших, а также осознание ими не только продолжающейся в ряде случаев жизнеопасной ситуации, но и новых стрессовых воздействий, таких как утрата родных, разобщение семей, потеря дома, имущества. Важным элементом пролонгирования стресса в этот период является ожидание повторных воздействий, несовпадение ожиданий с результатами спасательных работ, необходимость идентификации погибших родственников. Психоэмоциональное напряжение, характерное для начала второго периода, сменяется к его концу, как правило, повышенной утомляемостью и «демообилизацией» с астенодепрессивными проявлениями.



*Основные факторы, влияющие на формирование психопатологических проявлений невротического уровня<sup>1</sup>*

В третьем периоде, начинающемся для пострадавших после их эвакуации в безопасные районы, у многих происходит сложная эмоциональная и когнитивная переработка ситуации, оценка собственных переживаний и ощущений, своеобразная «калькуляция» утрат. При этом приобретают актуальность также психогенно-травмирующие факторы, связанные с изменением жизненного стереотипа, проживанием в разрушенном районе или месте эвакуации. Становясь хроническими, эти факторы способствуют формированию относительно стойких психогенных расстройств. Наряду с сохраняющимися неспецифическими невротическими реакциями и состояниями в этот период начинают преобладать затянувшиеся и развивающиеся патохарактерологические изменения, посттравматические и социально-стрессовые расстройства. Соматогенные психические нарушения при этом могут носить разнообразный «подострый» характер. В этих случаях наблюдается как «соматизация» многих невротических расстройств, так и в известной мере противоположные этому процессу «невротизация» и «психопатизация», связанные с осознанием имеющихся травматических повреждений и соматических заболеваний, а также с реальными трудностями жизни пострадавших.

Наиболее часто наблюдаемые при жизнеопасных ситуациях во время и после стихийных бедствий и катастроф психогенные расстройства можно объединить в 4 группы – непатологические (физиологические) реакции, патологические реакции, невротические состояния и реактивные психозы (см. табл. 1).

<sup>1</sup> См.: Александровский Ю. А. Психические расстройства во время и после чрезвычайной ситуации // Психиатрия и психофармакотерапия. 2001. Т. 3. № 4.

*Психогенные расстройства, наблюдаемые при чрезвычайных ситуациях*

<b>Реакции и психогенные расстройства</b>		<b>Психологические особенности</b>
Непатологические (физиологические) реакции		Преобладание эмоциональной напряженности, психомоторных, психовегетативных, гипотимических проявлений, сохранение критической оценки происходящего и способности к целенаправленной деятельности
Психогенные патологические реакции		Невротический уровень расстройств – остро возникшие астенический, депрессивный, истерический и другие синдромы, снижение критической оценки происходящего и возможностей целенаправленной деятельности
Психогенные невротические состояния		Стабилизированные и усложняющиеся невротические расстройства – невращения (невроз истощения, астенический невроз), истерический невроз, невроз навязчивых состояний, депрессивный невроз, в ряде случаев утрата критического понимания происходящего и возможностей целенаправленной деятельности
Реактивные психозы	Острые	Острые аффективно-шоковые реакции, сумеречные состояния сознания с двигательным возбуждением или двигательной заторможенностью
	Затяжные	Депрессивные, параноидные, псевдодементные синдромы, истерические и другие психозы

Во все указанные периоды развитие и компенсация психогенных расстройств при чрезвычайных ситуациях зависят от трех групп факторов: особенность ситуации, индивидуальное реагирование на происходящее, социальные и организационные мероприятия. Однако значение этих факторов в различные периоды развития ситуации неодинаково. На рис. 6 схематически показан удельный вес динамически изменяющихся факторов, в первую очередь влияющих на психическое здоровье во время и после любой экстремальной ситуации.

Таким образом, при психологической профилактике сотрудников полиции особое внимание практическим психологам ОВД следует уделять социально-психологической помощи сотруднику на рабочем месте, организации процедур психологической реабилитации и профилактики ПТСР.

Выявленная проблематика характерологических изменений личности сотрудников органов внутренних дел дает возможность разработки практическими психологами критериев психологической диагностики и коррекционно-профилактических программ для своевременного купирования негативных проявлений посттравматического стрессового расстройства и сопутствующих деструктивных проявлений.

### Непосредственно во время экстремальной ситуации



### При проведении спасательных работ после чрезвычайной ситуации



### На отдаленных этапах чрезвычайной ситуации



*Основные факторы, влияющие на развитие и компенсацию психических расстройств при чрезвычайных ситуациях*

### **Профессиональная деформация ценностно-смысловой сферы сотрудника органов внутренних дел**

Профессиональное развитие личности – процесс поэтапного разрешения комплекса противоречий, согласования различных тенденций и требований, которые задаются базовым противоречием между социально-профессиональными требованиями, предъявляемыми к индивиду, и его желаниями, возможностями их реализации (Ю. П. Поваренков, 2006).

Как указывает Е. В. Скворцова<sup>1</sup>, основными характеристиками ситуации профессионального развития сотрудника полиции выступают особенности профессиональной деятельности и профессионального общения, которые в своем единстве создают специфическое пространство социальных отношений. Главным показателем профессионализации является развитие профессионального самосознания, основой которого выступают значимые ценностные отношения сотрудника к профессиональной деятельности и к себе как к ее субъекту. Под влиянием неблагоприятных воздействий профессиональной ситуации, вследствие нарушения процесса профессионализации сотрудник оказывается в состоянии дезадаптированности. Отрицательные изменения значимых отношений сотрудника, в которых структурированы его негативные переживания и представления как субъекта профессиональной деятельности, являются сущностью профессиональной деформации.

Под профессиональной деформацией личности понимается изменение качеств и свойств личности (стереотипов восприятия, ценностных ориентаций, характера, способов общения и поведения) под влиянием выполнения ею профессиональной деятельности. Большинство исследователей, описывая

<sup>1</sup> См.: Скворцова Е. В. Психолого-педагогические особенности помощи сотрудникам милиции по преодолению профессионально-личностной деформации // Вестн. МГОУ. Сер. Психологические науки. 2007. № 3. С. 370–378.

деформационное личностное развитие, близки в своих выводах: профессиональная деформация есть деструктивный, отклоняющийся от общепризнанных нравственных и профессиональных норм личностный путь развития. По мере профессионализации сотрудника полиции определяется набор личностных качеств, которые интенсивно «эксплуатируются». Отдельные из них, как правило, обусловленные взаимодействием с людьми, становятся доминирующими чертами характера и негативно сказываются на профессиональной деятельности. Некоторые функционально нейтральные качества личности при этом постепенно трансформируются в профессионально отрицательные. В результате вышеупомянутые социально-психологические метаморфозы провоцируют развитие профессиональных деформаций личности специалиста.

Профессиональная деформация начинается с того, что сотрудник органа внутренних дел «утрачивает истинное представление о нравственном смысле своей профессии. Притупляется чувство профессионального долга, работа представляется все более бессмысленной, повышается восприимчивость к отрицательным влияниям...».

Исследование особенностей правоохранительной деятельности позволило объединить множество проявлений профдеформации по следующим основаниям:

– снижение эффективности деятельности:

а) отклонение от норм деятельности: правовой нигилизм; склонность к злоупотреблению властью; неуважительное отношение к требованиям служебной дисциплины; появление тенденции снять с себя ответственность за собственные решения и действия; подмена профессиональной деятельности «псевдодеятельностью» (или внешней атрибутикой деятельности); должностные преступления и др.;

б) отклонение от норм профессиональной этики: физическая и вербальная агрессия; неоправданное преувеличение собственной профессиональной роли; утрата верного представления о гражданском и нравственном смысле профессиональной деятельности; гипертрофированное чувство корпоративности; тенденция рассматривать профессиональную деятельность как средство достижения сугубо личных, эгоистических целей, потребительство, эгоизм и др.;

– нарушение адекватного эмоционального реагирования: отсутствие естественных эмоций по отношению к преступнику (негодование, презрение и т. д.); склонность к эмоциональной ригидности, снижение способности к эмпатии, феномен «эмоционального выгорания»; повышение уровня тревожности, конфликтности (внешней и внутренней) и др.;

– наличие стереотипов восприятия, реагирования, отношения: профессионализация восприятия и оценки людей; догматическое следование приказам; стереотипы – «начальник должен быть жестким», «начальник всегда прав», стереотипы «маленького человека», «нахождения виновного» или применения санкции наказания и др.;

– нарушение структуры коммуникативной компетентности: использование в речи «блатного» жаргона, речевых штампов, слов и выражений ненормативной лексики; сужение коммуникативных связей; дефицит внеслужебного общения; утрата внеслужебных интересов и др.;

– нарушение процесса самореализации: неудовлетворенность своей профессиональной ролью; снижение самооценки возможностей продвижения по службе; утрата способности к самостоятельному профессиональному развитию; сужение потребностей в интеллектуальном, духовном и культурном росте; фаталистичность в восприятии жизненных событий; потеря моральных ориентиров.

Профессиональная деформация выступает результатом негативного воздействия на личность информации, сопровождающей профессиональную деятельность, а также связанных с деятельностью социальных отношений, которые преломляются в субъектно-объектных характеристиках среды, ситуации. Профессиональная деформация является результатом нормативно-объектной и субъектной детерминации личности в конкретный момент жизнедеятельности.

В протекании профессиональной деформации выделяют три разновидности. При адаптивной деформации происходит пассивное приспособление личности к конкретным условиям деятельности; в результате у человека формируется высокий уровень конформизма, он перенимает безоговорочно принятые в организации модели поведения. При более глубоком уровне деформации у работника появляются значительные и иногда носящие ярко выраженный негативный характер изменения личностных качеств, в т. ч. власть, низкая эмоциональность, жесткость. При крайней степени профессиональной деформации, которую называют уже профессиональной деградацией, личность меняет нравственные ценностные ориентиры, становится профессионально несостоятельной, непригодной. Наблюдаются нарушения закона, аморальность, асоциальное поведение или профессиональное бессилие сотрудника. Таким образом, профессиональная деградация делает невозможной дальнейшую службу такого сотрудника в органах внутренних дел. Под воздействием вышеперечисленных факторов профессиональная деформация возникает в нравственной, интеллектуальной, эмоциональной сферах и проявляется в профессиональных действиях.

В сфере нравственной – утрата представления о гражданском смысле своей работы, притупление профессионального долга, рост эгоцентризма и эгоизма, как следствие – формальный подход к работе или использование профессиональной деятельности для достижения личных узкоэгоистических целей.

В сфере интеллектуальной – притупление способности к самостоятельному мышлению и принятию решений, потеря способностей к самостоятельной учебе, затруднения с принятием решений в нестандартной ситуации, склонность к шаблону и догматизму, завышенная оценка своих знаний и способностей.



В сфере эмоциональной – «огрубление чувств», сужение эмоциональной сферы личности, ослабление способности контролировать и регулировать свои эмоции и чувства, развитие ощущения внутренней эмоциональной неуравновешенности, конфликтность.

В сфере профессиональной – сужение круга профессиональных знаний, умений, навыков, стереотипность профессиональных действий, завышенная оценка личного профессионального опыта и роли собственных действий в решении общих профессиональных задач, стремление избежать ответственности, тяга к мелочной регламентации своих действий со стороны руководства, подмена профессиональной деятельности составлением разного рода бумаг, формальное отношение к коллегам, преувеличенное внимание к внешней атрибутике (особенно, атрибутике власти).

Изменения при профессиональной деформации проявляются:

- в гипертрофии профессионально важных качеств, их трансформации в противоположные: бдительность превращается в подозрительность, уверенность – в самоуверенность, требовательность – в придирчивость, пунктуальность – в педантизм и т. д.;

- актуализации и развитии социально-негативных черт (например, таких как жестокость, мстительность, цинизм, вседозволенность, профессиональная корпоративность);

- угнетении и дальнейшей атрофии качеств, которые субъективно оцениваются как второстепенные, затрагивают профессиональную самооценку, мотивацию, перцептивные средства общения. В наибольшей степени это касается сферы правосознания, ценностных представлений о целях, методах и приемах профессиональной деятельности;

- несоразмерном, дисгармоничном, искаженном соотношении и взаимодействии отдельных качеств, их групп, таких, в частности, как гибкость и шаблонность профессионального мышления, объективность и тенденциозность восприятия и понимания других людей, служебных и внеслужебных интересов, органических и культурно-эстетических потребностей.

Предпосылками негативных личностных изменений, побуждаемых профессиональной деятельностью, выступает феномен «контагиозности» – эмоционального заражения негативного характера. Взаимодействуя с объектами профессиональной деятельности (при проведении следственных действий), сотрудник полиции попадает в ситуацию контагиозности и не имеет возможностей адекватно противостоять этому. Совокупность эмоциональных переживаний, порождаемых в этой ситуации, является предпосылкой для формирования профессиональной деформации. Это могут быть переживания, в центре которых находится определенное негативное эмоциональное состояние: психотравмирующие переживания – состояние неудовлетворенности; субдепрессивные состояния – тоска, тревога, страх, беспомощность, неуверенность; состояние фобического круга – эмоциональная напряженность, а также сложные совокупности состояний, возникающих при наличии конфликта.

Явление профессиональной деформации оказывает негативное влияние на мотивацию служебного поведения сотрудников ОВД, имеет широкий спектр проявлений (в нравственной, интеллектуальной, профессиональной и эмоциональной сферах), в т. ч. изменение отношения к объекту деятельности: от полного неприятия (агрессивности, хамства, грубости) до всепрощения, неслужебных связей с уголовно-преступными элементами, моральной и материальной зависимости от них, взятая на себя противоправных обязательств, что в итоге приводит к асоциальному поведению, правовым конфликтам.

По мнению А. В. Будаева<sup>1</sup>, профессиональная деформация у сотрудника ОВД может выражаться в следующих сферах: профессионально-нравственной, интеллектуальной, эмоционально-волевой и сфере профессиональных действий. В профессионально-нравственной сфере деформация проявляется в утрате верного представления о гражданском и нравственном смысле профессиональной деятельности, формировании ощущения ее бесперспективности, развитии индифферентного отношения к работе или в тенденции рассматривать профессиональную деятельность как средство достижения сугубо личных, эгоистических целей.

Е. В. Скворцова<sup>2</sup> отмечает, что в основе профессиональной деформации сотрудника полиции лежит механизм идентификации. Рассматривая в качестве субъекта профессиональной деятельности правонарушителя, автор заключает, что общение с ним, необходимость установления контакта, работа над его перевоспитанием и исправлением составляют содержание профессиональной деятельности сотрудника полиции. Это, в свою очередь, требует от сотрудника необходимости учета в своих воздействиях психологических и моральных особенностей правонарушителя.

Достижение эффекта идентификации предполагает как уподобление физически-действенное и чувственно-эмоциональное, так в той или иной мере уподобление потребностного состояния. Если же механизм деидентификации работает плохо, сотрудник «застревает» в своей профессиональной роли. «Сраживание с преступным элементом» как одно из проявлений профессиональной деформации наиболее распространено в деятельности пенитенциарных учреждений и оперативных подразделений. Психологическим механизмом влияния именно человека-правонарушителя как предмета труда на личность сотрудника являются процессы идентификации, эмпатии, психического (в т. ч. эмоционального) заражения, подражания, внушения.

Е. В. Скворцова предполагает, что психологический механизм формирования феномена профессиональной деформации адекватнее анализировать не с помощью понятия (зеркального) «отражения», а с использованием более подходящих терминов – интериоризация, консервация, вживание, вчувствование.

<sup>1</sup> См.: Будаев А. В. Программа и практические рекомендации по профилактике профессиональной деформации сотрудников ОВД. М., 1992.

<sup>2</sup> См.: Скворцова Е. В. Психолого-педагогическая реабилитация сотрудников милиции в ситуации профессиональной деформации личности: автореф. дис. ... канд. пед. наук. М., 2007.

В. В. Бойко описывает различные симптомы профессиональной деформации, проявляющиеся в форме эмоционального выгорания.

*Симптом «эмоционального дефицита».* К профессионалу приходит ощущение, что эмоционально он уже не может помогать субъектам своей деятельности. Не в состоянии войти в их положение, соучаствовать и сопереживать, отзываться на ситуации, которые должны трогать, побуждать, усиливать интеллектуальную, волевую и нравственную отдачу. О том, что это не что иное, как эмоциональное выгорание, говорит его еще недавний опыт: некоторое время тому назад таких ощущений не было, и личность переживает их появление. Постепенно симптом усиливается и приобретает более осложненную форму, все реже проявляются положительные эмоции и все чаще – отрицательные. Резкость, грубость, раздражительность, обиды, капризы дополняют симптом «эмоционального дефицита».

*Симптом «эмоциональной отстраненности».* Личность почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. Ее почти ничто не волнует, не вызывает эмоционального отклика – ни позитивные обстоятельства, ни отрицательные. Причем это не исходный дефект эмоциональной сферы, не признак ригидности, а приобретенная за годы обслуживания людей эмоциональная защита. Человек постепенно научается работать как робот, как бездушный автомат. В других сферах он живет полнокровными эмоциями. Реагирование без чувств и эмоций – наиболее яркий симптом выгорания. Он свидетельствует о профессиональной деформации личности и наносит ущерб субъекту общения. Партнер обычно переживает проявленное к нему безразличие и может быть глубоко травмирован.

*Симптом «личностной отстраненности, или деперсонализации».* Проявляется в широком диапазоне умонастроений и поступков профессионала в процессе общения. Прежде всего, отмечается полная или частичная утрата интереса к человеку – субъекту профессионального действия. Он воспринимается как неодушевленный предмет, как объект для манипуляций – с ним приходится что-то делать. Объект тяготит своими проблемами, потребностями, неприятно его присутствие, сам факт его существования. Метастазы «выгорания» проникают в установки, принципы и систему ценностей личности. Возникает деперсонализированный защитный эмоционально-волевой антигуманистический настрой. Личность утверждает, что работа с людьми неинтересна, не доставляет удовлетворения, не представляет социальной ценности. В наиболее тяжелых формах «выгорания» личность рьяно защищает свою антигуманистическую философию «ненавижу», «презираю», «взять бы автомат и всех...». В таких случаях «выгорание» смыкается с психопатологическими проявлениями личности, с невротоподобными или психопатическими состояниями. Таким личностям противопоказана данная профессиональная деятельность.

*Симптом «психосоматических и психовегетативных нарушений».* Как следует из названия, симптом проявляется на уровне физического и психического самочувствия. Обычно он образуется по условно-рефлекторной связи

негативного свойства. Многие из того, что касается субъектов профессиональной деятельности, провоцирует отклонения в соматических или психических состояниях. Порой даже мысль о таких субъектах или контакт с ними вызывает плохое настроение, бессонницу, чувство страха, неприятные ощущения в области сердца, сосудистые реакции, обострения хронических заболеваний. Переход реакций с уровня эмоций на уровень психосоматики свидетельствует о том, что эмоциональная защита – «выгорание» – самостоятельно уже не справляется с нагрузками, и энергия эмоций перераспределяется между другими подсистемами индивида. Таким способом организм спасает себя от разрушительной мощи эмоциональной энергии.

К факторам профессиональной деформации сотрудников правоохранительных органов М. А. Шерменев относит следующие факторы<sup>1</sup>:

- организационно-управленческие: слабый контроль за действиями подчиненных, просчеты в подборе и расстановке кадров, формализм и недостатки в организации служебной подготовки; недооценка и недостаточно эффективное использование потенциала психологических служб;

- социально-экономические: неудовлетворительная обеспеченность жильем и другими материальными благами, низкий уровень материальной обеспеченности работников органов внутренних дел;

- социально-политические: недостаточное внимание со стороны высших органов государственной власти; негативные или нейтральные социально-политические установки, позиции, ориентации средств массовой информации;

- социально-правовые: отсутствие действенных правовых механизмов общественного контроля за деятельностью; недостаточно высокий уровень правосознания граждан;

- социально-психологические: «конфликтный» характер профессиональных ситуаций, наличие властных полномочий; постоянные контакты с криминализованной, антисоциально настроенной средой; невысокий социальный престиж службы; личностно-психологические качества сотрудника (мотивация при выборе профессии и пр.);

- культурно-нравственные: культурно-нравственная деградация; падение уровня грамотности населения и невысокий образовательный уровень кандидатов на службу; изменение в общественном сознании ценностных ориентаций, доминирование в ценностно-ориентационной системе прагматических ценностей (деньги, успех, карьера).

Важным аспектом профилактики профессиональной деформации выступает комплексная психологическая помощь сотруднику полиции, включающая в себя ориентацию на личность сотрудника как субъекта профессиональной деятельности; использование технологий развивающего взаимодействия, которые позволяют мобилизовать и совершенствовать индивидуаль-

<sup>1</sup> См.: Шерменев М. А. Методологические проблемы исследования деформации правосознания сотрудников уголовно-исполнительной системы // Вестн. Костром. гос. ун-та им. Н. А. Некрасова. Кострома, 2006.

ные психологические возможности сотрудника. Актуальным может являться применение различных форм активного группового обучения и психокоррекции с помощью технологий социально-психологического тренинга, в т. ч. методом деловой игры.

*Подведем краткие итоги.*

Возлагаемые на сотрудников полиции задачи охраны общественного порядка и безопасности граждан, пресечение и предотвращение массовых беспорядков обуславливают высокую степень психоэмоциональной напряженности. Выполнение сотрудниками полиции своих профессиональных обязанностей в данных условиях связано с возникновением стрессовых, психотравмирующих ситуаций, отрицательно влияющих на психологическую стабильность личности во всех направлениях анализа – характерологическом, регуляторном и ценностно-смысловом. Актуальными направлениями предупреждения деструктивного воздействия массовых беспорядков на личность и поведения сотрудника полиции выступают психологическая коррекция и профилактика.

### ***Вопросы для самостоятельной подготовки***

1. Что такое профессиональное выгорание?
2. Почему правоохранительная деятельность ассоциируется с риском возникновения профессионального выгорания?
3. Каковы факторы риска профессионального выгорания?
4. Что такое синдром профессионального выгорания?
5. Назовите основные симптомы профессионального выгорания.
6. Как симптомы профессионального выгорания отражаются на личности сотрудника полиции и на его профессиональной деятельности?
7. Каковы первые шаги по борьбе с профессиональным выгоранием сотрудников, в т. ч. действующих в условиях массовых беспорядков?
8. В чем заключается профилактика профессиональных деструкций сотрудников полиции, в т. ч. в условиях противодействия массовым беспорядкам?

### ***Тесты по теме***

1. Что такое «стресс»?
  - а) стресс – это неприятное длительное возбуждение;
  - б) стресс – это ответ организма на любое внешнее воздействие, требующее приспособления к нему;
  - в) стресс – это то, чего следует избегать;
  - г) стресс – комплекс физиологических изменений на уровне организма.
2. Что такое дистресс?
  - а) дистресс – неприятный или вредоносный стресс;
  - б) дистресс может быть приятен или неприятен в зависимости от силы стрессора;
  - в) дистресс – синоним слова «стресс»;
  - г) дистресс – это эмоциональное напряжение.

3. Что происходит при стрессе на уровне организма?

- а) стресс всегда сопровождается сильными физиологическими сдвигами;
- б) отсутствие внешних раздражителей тоже может вызвать стресс;
- в) уровень физиологических изменений при стрессе иногда равен нулю;
- г) уровень физиологических изменений наиболее высок в минуты равно-

душия.

4. Как называется биологический стресс?

- а) эмоциональное возбуждение;
- б) способность к адаптации;
- в) общий адаптационный синдром;
- г) гормональный выброс.

5. Как связаны стресс и заболевания?

- а) заболевание всегда вызывает какую-либо степень стресса;
- б) действие стресса меняет картину любого заболевания в худшую сторону;
- в) стресс всегда влечет какое-либо заболевание;
- г) при заболевании следует избегать стресса.

6. Какие вы знаете фазы общего адаптационного синдрома?

- а) фазы нарастания, стабильности, снижения;
- б) фазы тревоги, устойчивости, истощения;
- в) фазы начальная, разгара и конечная;
- г) фазы приспособления, реакции и завершения.

7. Как связаны понятия «стресс» и «поисковая активность»?

- а) стресс всегда провоцирует поисковую активность;
- б) наличие поисковой активности – критерий повреждающего действия стресса;

в) поисковая активность – необходимое условие стресса;

г) стресс не связан с поисковой активностью.

8. Драка как форма реагирования на стресс относится:

- а) к невротическому способу реагирования;
- б) поведенческому способу реагирования;
- в) психосоматическому способу реагирования;
- г) типологическому способу реагирования.

9. Поисковая активность является:

- а) врожденной формой реагирования на стресс;
- б) приобретенной в результате воспитания формой поведения;
- в) особенностью поведения человека при стрессе;
- г) особенностью поведения, развитой в процессе воспитания.

### *Практическое задание*

#### *Оценка уровня эмоционального выгорания*

Эмоциональное выгорание – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия.

Эмоциональное выгорание представляет собой приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального, поведения. «Выгорание» — отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время, могут возникать его дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами.

Проверьте себя. Если вы являетесь профессионалом в какой-либо сфере взаимодействия с людьми, вам будет интересно увидеть, в какой степени у вас сформировалась психологическая защита в форме эмоционального выгорания. Читайте суждения и отвечайте «да» или «нет». Примите во внимание, что если в формулировках опросника идет речь о партнерах, то имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности — пациенты, клиенты, потребители, заказчики, учащиеся и другие люди, с которыми вы ежедневно работаете.

### *Перечень вопросов*

1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться.
2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.
3. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место).
4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее).
5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения — хорошего или плохого.
6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров.
7. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2–3) мне хочется побыть одному, чтобы со мной никто не общался.
8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие).
9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг.
10. Моя работа притупляет эмоции.
11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.
12. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой.
13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.
14. Работа с людьми приносит все меньше удовлетворения.
15. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.
16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь.

17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты.

18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.

19. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.

20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.

21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.

22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.

23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.

24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение.

25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.

26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.

27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.

28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и т. п.

29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.

30. В общении на работе я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла».

31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.

32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).

33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.

34. Я очень переживаю за свою работу.

35. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.

36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.

37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.

38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.

39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе.

40. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.



41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.

42. Я соглашаюсь с мнением деловых партнеров (субъектов деятельности) реже, чем обычно.

43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.

44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела.

45. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.

46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами автоматически, без души.

47. По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно жалеешь им чего-нибудь плохого.

48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение физического или психического самочувствия.

49. На работе я испытываю постоянные физические и психологические перегрузки.

50. Успехи в работе вдохновляют меня.

51. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной (почти безысходной).

52. Я потерял покой из-за работы.

53. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера (-ов).

54. Мне удастся беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу.

55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.

56. Я часто работаю через силу.

57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь.

58. В работе с людьми руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.

59. Иногда иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.

60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.

61. Контингент партнеров, с которым я работаю, очень трудный.

62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.

63. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив.

64. Я в отчаянии из-за того, что на работе у меня серьезные проблемы.

65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной.

66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.

67. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами.

68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.

69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.

70. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.

71. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.

72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.

73. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.

74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.

75. Моя карьера сложилась удачно.

76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой.

77. Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать.

78. Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.

79. Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями.

80. Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.

81. Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе.

82. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе, я утратил интерес, живое чувство.

83. Работа с людьми плохо повлияла на меня как на профессионала – обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.

84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

### *Обработка данных*

Каждый вариант ответа предварительно оценен компетентными судьями тем или иным числом баллов – указывается в «ключе» рядом с номером суждения в скобках. Это сделано потому, что признаки, включенные в симптом, имеют разное значение в определении его тяжести. Максимальную оценку – 10 баллов – получил от судей признак, наиболее показательный для симптома.

В соответствии с «ключом» осуществляются следующие подсчеты: 1) определяется сумма баллов отдельно для каждого из 12 симптомов «выгорания»; 2) подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из 3-х фаз формирования «выгорания»; 3) находится итоговый показатель синдрома «эмоционального выгорания» – сумма показателей всех 12 симптомов.

### «НАПРЯЖЕНИЕ»

1. Переживание психотравмирующих обстоятельств:  
+1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)
2. Неудовлетворенность собой:  
-2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)
3. «Загнанность в клетку»:  
+3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)
4. Тревога и депрессия  
+4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

### «РЕЗИСТЕНЦИЯ»

1. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование:  
+5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)
2. Эмоционально-нравственная дезориентация:  
+6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)
3. Расширение сферы экономии эмоций:  
+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)
4. Редукция профессиональных обязанностей:  
+8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

### «ИСТОЩЕНИЕ»

1. Эмоциональный дефицит:  
+9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)
2. Эмоциональная отстраненность:  
+10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)
3. Личностная отстраненность (деперсонализация):  
+11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +72(2), +83(10)
4. Психосоматические и психовегетативные нарушения:  
+12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

### *Интерпретация результатов*

Предложенная методика дает подробную картину синдрома «эмоционального выгорания». Прежде всего, надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

- 9 и менее баллов – несложившийся симптом;
- 10–16 баллов – складывающийся симптом;
- 16 и более – сложившийся.

Симптомы с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим в фазе или во всем синдроме «эмоционального выгорания»

Методика позволяет увидеть ведущие симптомы «выгорания». Существенно важно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число.

Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса – осмысление показателей фаз развития стресса «напряжение», «резистенция» и «истощение». В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако сопоставление баллов, полученных для фаз, неправомерно, ибо не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно разные – реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы. По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая сформировалась, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени.

36 и менее баллов – фаза не сформировалась;

37–60 баллов – фаза в стадии формирования;

61 и более баллов – сформировавшаяся фаза.

Опириуя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности и, что не менее важно, наметить индивидуальные меры профилактики и психокоррекции. Освещаются следующие вопросы:

какие симптомы доминируют;

какими сложившимися и доминирующими симптомами сопровождается «истощение»;

объяснимо ли «истощение» (если оно выявлено) факторами профессиональной деятельности, вошедшими в симптоматику «выгорания», или субъективными факторами;

какой симптом (какие симптомы) более всего отягощают эмоциональное состояние личности;

в каких направлениях надо влиять на производственную обстановку, чтобы снизить нервное напряжение;

какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы эмоциональное «выгорание» не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и партнерам.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Исследование феноменов массового поведения – одна из актуальных задач психологического обеспечения деятельности подразделений полиции. События последних лет в стране и мире показывают, как локальные беспорядки трансформируются в массовые грабежи и погромы в различных странах мира, а акции по выражению недоверия правительству страны перерастают в затяжную и кровопролитную гражданскую войну.

Угрозы подобной ситуации сохраняются и в нашей стране, возникая каждый раз на основе социального протеста группы граждан, и, подстрекаемые заинтересованными группировками, выплескиваются в массовые шествия и многотысячные митинги.

Охрана общественного порядка в ситуации массовых акций протеста, провокаций со стороны радикально настроенных групп и лиц, болезненного внимания со стороны мирового сообщества – ответственная задача, решение которой невозможно без использования научных знаний, применения современных достижений и практических разработок. В ситуации массовых беспорядков значение имеют психологические знания и приемы воздействия на толпу, методики анализа ее структуры, мотивов образования и индивидуальных особенностей участников.

В Положении об организации психологической работы, утвержденном приказом МВД России от 2 сентября 2013 г. № 660, функцией психологов органов внутренних дел является консультирование сотрудников в части изучения и прогнозирования социально-психологических процессов при охране общественного порядка и обеспечения общественной безопасности в период подготовки и проведения крупных публичных и массовых мероприятий.

Данное пособие направлено на раскрытие психологических особенностей толпы, описание роли лидеров толпы в возникновении массовых беспорядков. Дальнейшие направления психологического анализа массовых беспорядков определяются вопросами, не в полной мере рассмотренными в данном пособии. Массовые мероприятия нередко сопровождаются участием радикально настроенных граждан, склонных к организации беспорядков путем манипуляции социально-политическими и экономическими проблемами современного российского общества. Задачи охраны общественного порядка в ходе проведения массовых мероприятий требуют внимательного изучения психологических особенностей личности участника толпы.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Агеев В. С. Психологическое исследование социальных стереотипов / В. С. Агеев // Вопросы психологии. – 1996. – № 1. – С. 95–101.

Александровский Ю. А. Психические расстройства во время и после чрезвычайной ситуации / Ю. А. Александровский // Психиатрия и психофармакотерапия. – 2001. – Т. 3. – № 4.

Андреева Г. М. Социальная психология: учеб. для вузов / Г. М. Андреева. – 5-е изд., испр. и доп. – Москва: Аспект Пресс, 2014. – 376 с.

Асямов С. В. Профессионально-психологический тренинг сотрудников органов внутренних дел / С. В. Асямов, Ю. С. Пулатов. – Ташкент, 2002.

Белоногов С. Е. Социальный стереотип: позитивное или негативное явление / С. Е. Белоногов // Science time. – 2014. – № 2. – С. 5–8.

Библиотека он-лайн Freqlist.ru. – URL: <http://freqlist.ru/sociologiya-enciklopediya-sociologii/ustanovka.html> (дата обращения: 28.05.2013).

Буданов А. В. Программа и практические рекомендации по профилактике профессиональной деформации сотрудников ОВД / А. В. Буданов. – Москва, 1992.

Горшков М. К. Общественное мнение / М. К. Горшков // Российская цивилизация: этнокультурные и духовные аспекты: энцикл. словарь / А. Л. Андреев и др. – Москва, 2001. – С. 285–288.

Поминов Д. Ю. Общественное мнение как способ формирования общественного сознания граждан России // Известия Рос. гос. пед. ун-та им. А. И. Герцена. – 2009. – № 114. – С. 370–376.

Сатаров Г. А. Общественное мнение и общественное сознание: реальность и миф / Г. А. Сатаров // Общественные науки и современность. – 2007. – № 4. – С. 5–23.

Давыдова-Мартынова Е. И. Проблемы экстремизма в виртуальном пространстве сети Интернет / Е. И. Давыдова-Мартынова // Вестн. МГОУ. Сер. История и политические науки. – 2009. – № 1. – С. 202–208.

Девятко И. Ф. Диагностическая процедура в социологии. Очерк истории и теории / И. Ф. Девятко. – Москва, 1993. – С. 175.

Ильясов А. З. Уголовно-правовые и криминологические проблемы массовых беспорядков: дис. ... канд. юрид. наук / А. З. Ильясов. – Махачкала, 1999.

Классическая социальная психология: учеб. пособие для вузов / под ред. Е. И. Рогова. – Москва; Ростов на-Дону: Март, 2008.

Соснин В. А. Социальная психология: учебник / В. А. Соснин, Е. А. Красникова. – 2-е изд. – Москва: ФОРУМ, 2008.

Лебедев И. Б. Юридическая психология: учебник / И. Б. Лебедев, В. Ф. Родин, В. Л. Цветков; под ред. В. Я. Кикотя. – 2-е изд. доп. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2010.

Лебон Г. Психология народов и масс / Г. Лебон. – Москва: Академический проспект, 2011.

Левченко А. Е. Формы и методы воздействия СМИ на общественное сознание / А. Е. Левченко // Пресс-служба. – 2005. – № 9.

Назаретян А. П. Психология стихийного массового поведения: толпа, слухи, политические и рекламные компании: учеб. пособие для студ. вузов / А. П. Назаретян. – Москва: Академия, 2006.

Ольшанский Д. В. Психология масс / Д. В. Ольшанский. – Санкт-Петербург: Питер, 2002.

Поршнев Б. Ф. Социальная психология и история / Б. Ф. Поршнев. – 2-е изд., доп. и испр. – Москва: Наука, 1979.

Почебут Л. Г. Социальная психология толпы / Л. Г. Почебут. – Москва: Речь, 2006.

Почебут Л. Г. Социальная психология / Л. Г. Почебут, И. А. Мейжис. – Санкт-Петербург: Питер, 2010.

Рейнгольд Г. Умная толпа: новая социальная революция / Г. Рейнгольд; пер. с англ. А. Гарькавого. – Москва: ФАИР ПРЕСС, 2006.

Роллс Дж. Женщины не умеют парковаться, а мужчины – паковать-ся! Психология стереотипов / Дж. Роллс. – Санкт-Петербург: Питер, 2011.

Сигеле С. Преступная толпа. Опыт коллективной психологии / С. Сигеле. – Москва: Академический проспект, 2010.

Скворцова Е. В. Психолого-педагогическая реабилитация сотрудников милиции в ситуации профессиональной деформации личности: автореф. дис. ... канд. пед. наук / Е. В. Скворцова. – Москва, 2007.

Скворцова Е. В. Психолого-педагогические особенности помощи сотрудникам милиции по преодолению профессионально-личностной деформации / Е. В. Скворцова // Вестн. МГОУ. Сер. Психологические науки. – 2007. – № 3. – С. 370–378.

Социальная психология. Краткий очерк / под общ. ред. Г. П. Предвечного и Ю. А. Шерковина. – Москва: Политиздат, 1975.

Суходольская Н. П. Социальный стереотип в жизнедеятельности людей / Н. П. Суходольская // Философия и общество. – 2007. – № 3 (47). – С. 152–160.

Уледов А. К. Структура общественного сознания / А. К. Уледов. – Москва: Политиздат, 1968.

Урнов М. Ю. Эмоциональная атмосфера общества как объект политологического исследования: постановка проблемы / М. Ю. Урнов. – Москва: ГУ ВШЭ, 2007.

Шерменев М. А. Методологические проблемы исследования деформации правосознания сотрудников уголовно-исполнительной системы / М. А. Шерменев // Вестн. Костром. гос. ун-та им. Н. А. Некрасова. – Кострома, 2006.

Durupinar F. From Audiences to Mobs: Crowd Simulation with Psychological Factors // PhD thesis. – Bilkent University, 2010. – URL: <http://www.cs.bilkent.edu.tr/tech.../BU-CE-1205.pdf> (дата обращения: 07.12.2014).

*Ginneken J. V.* Crowds, psychology and politics: 1871 – 1899 / J. V. Ginneken. – Cambridge: Press syndicate of the University of Cambridge, 1991.

Understanding Crowd Behaviours Volume 1 – Practical Guidance and Lessons Identified London: TSO 1161\_CB Voll\_Newly Styled.indd 1 6/4/10 12:32:52. – URL: [http://academia.edu/1108101/Understanding\\_Crowd\\_Behaviours\\_Volume\\_2\\_Supporting\\_Theory\\_and\\_Evidence](http://academia.edu/1108101/Understanding_Crowd_Behaviours_Volume_2_Supporting_Theory_and_Evidence) (дата обращения: 07.12.2014).

Wijermans N. Understanding crowd behaviour: Simulating situated individuals. Thesis University of Groningen (2011). – URL: [http://www.nandawijermans.nl/wordpress/wp-content/uploads/2012/10/poster\\_GSCSWijermansS.pdf](http://www.nandawijermans.nl/wordpress/wp-content/uploads/2012/10/poster_GSCSWijermansS.pdf) (дата обращения: 07.07.2014).



## ТАКТИКА ОКАЗАНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ТОЛПУ

### *Продемонстрируйте понимание.*

Начните свое обсуждение с частичного принятия точки зрения участников массовых беспорядков, вплоть до частичного согласия с ней. Выразить это лучше презентацией, демонстрацией тех позиций, которых, как вы считаете, придерживаются участники демонстрации, митинга. Проявление понимания поможет убедить присутствующих в том, что их принимают всерьез, что их действия рассматривают как имеющие объективные основания.

### *Дифференцируйте толпу.*

Постарайтесь вовлечь в диалог максимальное количество слушателей, апеллируйте к наиболее удаленным от вас гражданам, указывая на них в речи, выделяя их в общность по определенному признаку. «Женщины...», «Мужчины...», «Студенты...» «Пенсионеры...» и призывая их выйти из толпы протестующих.

### *Идентифицируйте лидеров.*

Добейтесь выдвижения лидеров из числа участников массовых беспорядков. Это позволит перейти от деструктивных действий к диалогу, снизит эмоциональный накал толпы, позволит определить организаторов и их требования, затянуть время переговоров в интересах оптимального использования сил и средств полиции.

Точно формулируйте правовые последствия участия в массовых беспорядках.

Не давайте толпе почувствовать ваши сомнения, неуверенность или надежду на то, что граждане немедленно изменят свое поведение. Старайтесь точно, ясно и беспристрастно излагать и обосновывать выводы и заключения по поводу организации и участия в массовых беспорядках, неповиновения законным требованиям сотрудников полиции и последствий, которые могут иметь место в конкретной ситуации.

Поощряйте отказ участников толпы от противоправных действий.

Давайте возможность гражданам выйти из толпы в заранее подготовленные для этого коридоры в оцеплении, информируйте об уменьшении количества участников, внушайте необходимость использования правовых инструментов для выражения своей гражданской позиции (публикации, выступления, заявления в органы государственной власти).

## **ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКА ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ПРИ МАССОВЫХ БЕСПОРЯДКАХ**

1. Запомните, что вы профессионал в области охраны правопорядка и закона. Гордитесь вашей способностью действовать профессионально при любых условиях и обстоятельствах.

2. Запомните, что любое массовое мероприятие, даже самое мелкое, может очень быстро выйти из-под контроля и принять неожиданный размах.

3. Внимательно наблюдайте за беспорядочно ведущей себя толпой, размеры и смелость которой постоянно растут. Не пропустите появления оружия. Выявите лиц в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения или (и) вооруженных камнями, также лидеров. Помните, что угрожающие выкрики в адрес полиции являются признаками опасности.

4. Запомните, что ваше наиболее сильное оружие – психологическое терпение, терпимость, хороший юмор, такт и способность подавать пример вашим собственным поведением.

5. Запомните, что ваша форма и ваша профессия являются символами, на которые некоторые люди реагируют негативно. Не принимайте угрозы, оскорбление или презрение на свой счет.

6. Не рассматривайте все ситуации как вызов вашим способностям как сотрудника правоохранительных органов. Никто не ожидает, что вы возьмете на себя ответственность за безнадежные ситуации.

7. Запомните, вы не один. За вами целая система с представителями местной власти и другими ответственными лицами, работающими, чтобы восстановить порядок. Крупномасштабные массовые выступления не место для героев-одиночек. Это не только не срабатывает, но и может обострить обстановку до крайности.

8. Держите свое мнение при себе. Обеспечение массовых мероприятий требует высокого профессионализма: вы не можете позволить себе высказать собственное мнение о происходящем или начать дискуссию с кем-то из толпы. Более того, поскольку все подобные мероприятия обычно привлекают к себе внимание представителей средств массовой информации, вы можете быть уверены, что любая ваша реплика тут же привлечет к вам пристальное внимание всех присутствующих операторов и фотографов.

9. Демонстранты могут попытаться спровоцировать вас на применение излишней силы или непрофессиональное поведение, особенно если рядом есть представители телевидения. Не поддавайтесь на провокации. Не давайте воли эмоциям. Улыбайтесь, будьте вежливы. Не ругайтесь и не кричите на провокаторов. Не ввязывайтесь в споры, старайтесь, чтоб ваш гнев был незаметен – за исключением случаев, когда вам надо обеспечить собственную безопасность или произвести арест.





## Элементы воздействия на толпу



*«Призыв»*



*Действия «ненасильственного сопротивления»*



*«Вытеснение»*



*Провокации сотрудников правоохранительных органов*

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>Введение .....</b>	<b>3</b>
<b>Тема 1. Феномен толпы и закономерности ее проявления.</b>	
Инстинкты, навыки и осознанные действия в массовом поведении ....	5
<b>Тема 2. Массовое настроение и общественное мнение .....</b>	<b>14</b>
<b>Тема 3. Социальные стереотипы, ценности, установки, представления .</b>	<b>25</b>
<b>Тема 4. Факторы формирования и изменения массового сознания.</b>	
Влияние массового сознания на возникновение массовых беспорядков	38
<b>Тема 5. Психологические особенности осуществления</b>	
профессиональной деятельности в условиях массовых беспорядков ...	55
<b>Заключение .....</b>	<b>83</b>
<b>Список использованной литературы .....</b>	<b>84</b>
<b>Приложение .....</b>	<b>87</b>

ЗЛОКАЗОВ Кирилл Витальевич

# ПСИХОЛОГИЯ ТОЛПЫ И МАССОВЫХ БЕСПОРЯДКОВ

*Учебное пособие*

Редактор *И. Б. Бебих*  
Компьютерная верстка *О. С. Безматерных*

Подписано в печать 05.05.2015. Формат 60х84 1/16  
Печать трафаретная. Бумага офсетная  
Усл. печ. л. 5,9. Уч.-изд. л. 5,0  
Тираж 60 экз. Заказ № 40

Типография редакционно-издательского отдела  
Уральского юридического института МВД России

620057, Екатеринбург, ул. Корепина, 66









